# الرأى العام

مفهومه وأنواعه - عوامل تشكيله
وظائفه وقوانينه - طرق قياسه وأساليب تغييره

دكتور محى الدين عبد الحليم



# الـرأى العــام

## مفهومه وأنواعه - عوامل تشكيله

## وظائفه وقوانينه - طرق قياسه وأساليب تغييره

تأليف

دكتور/ محيى الدين عبد الحليم

أستاذ الصحافة والإعلام - جامعة الأزهر



مكتبـة الأنجلـو المصريـة

**بطاقة فهرسة**

فهرسة أثناء النشر إعداد الهيئة المصرية العامة لدار الكتب والوثائق القومية ، إدارة الشئون الفنية .

---

عبد الحليم ، محي الدين .

الرأى العام : مفهومه وأنواعه / تأليف : محيى الدين عبد الحليم . ـ ط١. ـ

القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية ، ٢٠٠٩.

٢١٥ ص ، ١٧× ٢٤ سم

١- الرأى العام

أ - العنوان

رقم الإيداع : ١٧٩٨٨

ردمك :٣-٢٥٨٦-٠٥-٩٧٧ تصنيف ديوى : ٣٠١,١٥٤

المطبعة : محمد عبد الكريم حسان

تصميم غلاف : ماستر جرافيك

الناشر : مكتبة الانجلو المصرية

١٦٥ شارع محمد فريد

القاهرة – جمهورية مصر العربية

ت : ٢٣٩١٤٣٣٧ (٢٠٢) ؛ ف : ٢٣٩٥٧٦٤٣ (٢٠٢)

---

E-mail : angloebs@anglo-egyptian.com
Website : www.anglo-egyptian.com

## إهداء

إلى من أحببتهما من كل قلبى، وقدمت لهما خلاصة فكرى

منى ... علياء



بسم اللـه الرحمن الرحيم

" والَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وأَقَامُوا الصَّلاةَ وأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ ...

(سورة الشورى آية رقم 38)

## محتويات الكتاب

# مقدمة

إذا كانت حقائق التاريخ تؤكد أن ظاهرة الرأى العام ارتبطت بالوجود البشرى على ظهر هذا الكوكب الذى نعيش فيه، انطلاقًا من أن الرأى العام يمارس دوره الرقابى والإنسانى فى مختلف عصور التاريخ سواء فى الدول التى حكمتها أنظمة ليبرالية استبدادية وشمولية أو الدول التى حكمتها أنظمة ماركسية أو إسلامية ذلك أن الرأى العام يعكس حسب طبيعة النظام السياسى والمرجعية الفكرية التى تنطلق منها هذه الأنظمة، إلا أن الاهتمام بظاهرة الرأى العام ودراسة سيكلوجية الجماهير وتطبيق المعايير العلمية والمناهج البحثية لاستكشاف القوانين العلمية التى تحكم اتجاهات الجماهير، وسلوكهم، قد أفرزتها المستجدات العصرية، واحتياجات المجتمع، ومتغيرات الواقع الدولى الجديد، فتطورت هذه الدراسات وأحرزت تقدمًا كبيرًا لاسيما فى الدول التى تفسح للرأى العام الحرية الكاملة للمشاركة فى صياغة حاضر الشعوب وصنع مستقبلها.

وفى الحقيقة أن الرأى العام لا يستطيع أن يضطلع بالدور المنوط به بصورة سليمة إلا فى مناخ من الحرية لأن الأنظمة الدكتاتورية لا تحفل بالرأى العام، ولكنها تهتم به حتى تستطيع السيطرة عليه، وتوجيهه الوجهة التى تتفق مع مرجعيتها الفكرية، وأهدافها السلطوية، ومن ثم فإن الحرية هى المناخ الذى يستطيع الرأى العام أن يتنفس فيه ويشارك فى صنع القرارات وصياغة الأحكام، فيختار حكامه وممثليه، ويتابعهم، ويحاسبهم، ويعزلهم إذا انحرفوا عن طريق الصواب.

وإذا كان الرأى العام هو الحكم والضابط لإيقاع الحياة فى المجتمع، فلا بد أن يكون على درجة من الوعى تمكنه من الحكم على مختلف جوانب الحياة، كما أنه لا بد أن تتوافر لديه البيانات والمعلومات اللازمة، وأن يكون على درجة من النضج يستطيع بها أن يحكم على مختلف الأمور حكما صائبًا، من هنا تتبوأ عملية التعليم والتثقيف والإعلام مكانة مهمة فى توعية الجماهير وتزويدهم بالمعارف التى تمكنهم من الحكم على ما يدور حولهم.

ومما يجدر ذكره أن هناك ارتباطًا قويًا بين الإنسان السوى والرأى العام السوي، فكلما زاد عدد الأفراد الذين يتم بناؤهم بناءً صحيحًا، زادت رقعة الرأى العام القادر على المشاركة فى حاضر أمته ومستقبلها؛لأنه فى هذه الحالة يتمتع كل مواطن بحقوقه، ويستطيع أن يعبر عن نفسه، وأن يظفر بالحرية الكافية لشرح وجهة النظر التى يقتنع بها، ويثق فى صوابها، فلا تنعدم فى المرء فرديته، ولا

يفكر بالصور والضلالات، وحيث لا يكون المجال متاحا لذلك، أما العناصر الدكتاتوريـة فهى التى تثير الجماعات وتستغل عفويتها، ذلك أن الـرأى العـام المسـتنير أقـدر عـلى الحكم على مجريات الأحداث بعقلانية دون انسياقٍ وراء مشاعر ساذجة أو معلومات مشوهة Distorted Information.

ولن يتأتى بناء رأى عام صائب إلا بتهيئة إعلامية صحيحة، وروافد فكريـة سـليمة تزوده بالحقائق والمعلومات والأحداث التى تدور حوله بصدقٍ وأمانه.

فإذا كانت الروافد التى يؤكد عليها الخبراء والبـاحثون لبنـاء الـرأى العـام تعمـل بطريقة موضوعية مجردة وخالية من التحيز، فـإن الجماعـة التـى تشـكل هـذا البنـاء سوف تعبر عـن اتجاهاتهـا الحقيقيـة، عـلى أسـس معرفيـة صـحيحة، دون خـوف، أو توجس، أو نفاق، أو مجاملةٍ.

وفى غياب مشاركة جماهيرية وقيادات أمينـة، فسـوف ينـزوى الإبـداع وينحـرف الفكر، وتجد العناصر الانتهازية الفرصة سانحة لها كى تتسلط على مقدرات الجماهـير، وتخـوض تجـارب ومغـامرات تضر الـبلاد والعبـاد، وتسـهم فى إفسـاد الحيـاة، وتضـع المواطن فى دائرة التخلف والجهل والضياع.

وتتناول هذه الدراسة القوة التى حققها الرأى العام فى الأنظمة الديمقراطية حتى أصبحت له السيادةُ والسلطانُ فى حكم الشـعوب، وإعـداد الخطـط، وتقـويم أنشـطة الأجهزة الحكومية، والمؤسسات السياسية والاقتصادية، كما أنه فى الوقت الذى تؤسـس فيه هذه الأنظمة مراكز علمية لقياس اتجاهات الجماهير ومعرفة ميـولهم وأفكـارهم والاستعانة بمقترحاتهم لدفع عجلة الحياة، وتصحيح مسيرة العمل الوطني، إلا أننا نجد أن العالم العربى يكاد يخلـو مـن هـذه المراكـز، أو يقـيم هياكـل هزيلـة لا تتـوافر لهـا الإمكانات أو الكوادر التى تـنهض بهـذه المهمـة، وقـد أدى ذلـك إلى التخـبط، وبعـثرة الجهود المخلصة، والمحاولات الجادة، لتطوير أنماط الحياة، وقد أدى ذلـك إلى تهمـيش دور الجماهير فى بناء الأمة على أسس صحيحة، وإلى عرقلة جهودها، وتضييق مسـاحة التفاهم بينها وبين صناع القرار.

وتشتمل هذه الدراسة على خمسة فصول، يتناول الفصل الأول منها مفهوم الرأى العام ومراحل تطوره، أمـا الفصـل الثـانى فإنـه يسـتعرض أنـواع الـرأى العـام وعوامـل تشكيله، أما الفصل الثالـث فيتنـاول قـوانين الـرأى العـام ووظائفـه وأسـاليب تغيـيره، واشتمل الفصل الرابع على الأسس العلمية لقياس الرأى العام، وأختتم الكتـاب بفصـل حول الرأى العام والوعى الجماهيري.

1

# الفصل الأول

# مفهوم الرأى العام ومراحل تطوره

# الفصل الأول
# مفهوم الرأى العام ومراحل تطوره

## أولا: مفهوم الرأى العام :

يعد مصطلح "الرأى العام" من المصطلحات القليلة التـى يصـعب عـلى البـاحثين تحديد معناها تحديداً دقيقاً، وتؤكد التعريفات – التى سنورد أهمها فيما يـلى - عـلى صعوبة وضع تعريف دقيق محدد "للرأى العـام"، فعـلى الـرغم مـن أن هـذا المفهـوم ظهر فى القرن الثامن عشر، فإنه لم يعرّف بعد بشكل محدد أو مُرْضٍ، فالرأى العام من الصعب وصفه، وغير ميسور قياسه، ومـن المسـتحيل رؤيتـه، وقـد اختلفـت المفـاهيم وتعددت التعريفات لهذا المصطلح القديم فى مضمونه، الحديث فى ألفاظـه ودراسـته، ورغم كل هذه الصعوبات فإن قوة الرأى العام لا يمكن تجاهلها فى أى مجتمـع"، فهـو من المفاهيم المستحدثة التى تعبر عن خـط إنسـانى جديـد، وتنبـع أهميـة البحـث فى قضايا الرأى العام من حقيقة أنه صفحة بيضاء تمتلك القدرة على التلون بلون المصـدر المشع.

وبقدر ما أحدث الرأى العام من اهتمام كبير لدى الدول والحكومات والشـعوب على اختلاف نظمها وأوضاعها بقدر مـا اجتهـد المفكـرون والبـاحثون والمعنيـون بهـذا الفرع من فـروع المعرفـة الإنسـانية لوضـع مفهـوم واضـح لـه، مـما نجـم عنـه تعـدد التعريفات وتنوع المفاهيم، ويرجع الاختلاف بين هؤلاء الباحثين والعلماء إلى الاختلاف فى وجهات النظر التى تحكمها اهتمامات وتخصصات وأيديولوجيات هـؤلاء البـاحثين، ذلك أن الرأى العام أصبح محور اهتمام خبراء السياسة، وعلماء الإعلام، وأسـاتذة علـم النفس، وأساتذة الإدارة، والعلوم السلوكية. ويهتم البعض مـن هـؤلاء البـاحثين بـالآراء التى تتصل بالشئون العامة وتمثـل إرادة الأغلبيـة، ويركـز غـيرهم عـلى الطريقـة التـى تتكون بها الآراء، ويحفل آخرون بنوعية الآراء التى يتم التعبير عنها، ويبدى فريق آخر اهتمامه بدراسة تأثير هذه الآراء ودرجات هذا التأثير.

وبتحليل مصطلح الرأى العام نجد أنه ينقسم إلى لفظين هما: لفـظ "رأي" ولفـظ "عام"، والرأى من قولك أرى كذا، وكلمة أرى فى حد ذاتها تعبير عن أمـر قابـل للشـك، وعلى هذا "فالرأي" معناه عدم الجزم أو القطع بصحة أمر معـين، وأمـا كلمـة "العـام" فيقصد بها الجماعة التى تشترك فى الرأي، وهذه الجماعة تتألف من أفراد يتبـاينون فى أخلاقهم وتقاليدهم ومعتقداتهم وثقافاتهم.

وقد استأثر الرأى العام باهتمام كل الدوائر المعنية بالتعامل مـع الجماهـير مثـل وسائل الإعـلام والجامعـات والمراكـز البحثيـة والمعاهـد العلميـة المتخصصـة فى علـوم الاتصال والسياسة والاجتماع بهدف وضع تعريف علمى واضح لهذا المصطلح، ووضـع النقاط على الحروف لتحديد هذا المفهوم.

وتؤكد الدراسات العلمية فى هذا الصدد أن الرأى العام لـيس مجـرد آراء مبعـثرة، يعكسها كل فرد على حده، بل هـو شيء أعـم مـن ذلـك، وأن كانـت أراء الأفـراد هـى المقدمة التى تشكل الرأى العام الفعلي، لأن الرأى العام هو نتاج للتفاعـل بـين الأفـراد نتيجة لوجودهم معا فى حياة جماعية عملية.

وإذا كان مفهوم الرأى العام يقترب من بعض المفاهيم الأخرى التى تتشابه معـه وإن اختلفت فى معناهـا ومضـمونها، مثـل مفهـوم الجمهـرة و"الحشـد" و"الجمهـور" و"الظاهرة الجماهيريـة"، إلا أن هربـرت بلـومر "Blumer" يـرى أن الجمهـور public يختلف عن الحشد أو الجمهرة Crowd or Mass فى أن الجمهور أكـثر تفككـا، وأقـل اندماجا، ولا يقوم بين أفراده التماسك الانفعالى الذى نراه فى حالة الحشد، ويميز بلومر بين أربعة أنواع من الحشد هي: الحشد العارض، والحشد النظامي، والحشـد الفاعـل، والحشد المعبر، فالحشد العارض هـو التجمـع الـذى يحدثـه الأفـراد لمشـاهدة حـادث معين، والحشد النظامى هو الحشد الذى نجده فى جمهور مشاهدى فـيلم سـينمائى أو مبـاراة للكـرة، بيـنما الحشـد الفاعـل هـو الـذى نشـاهده فى المظـاهرة أو الانـدفاع الجماهيرى الذى يتميز سـلوكه بالحـدة والانفعاليـة والـذى يطالـب بتحقيـق مطلـب معين، أو تلبيه حاجة محددة والحشد المعـبر هـو الـذى يعـبر عـن اتجاهاتـه بإحـدى وسائل التعبير وينعكس فى سلوك الجماهير.

وليس الرأى العام وحده هو المصطلح الذى أثـار اهـتمام الخـبراء والبـاحثين كـما أثار اختلافهم حول وضع تعريف محدد يتفق عليه الجميع، ذلك أن كثيراً مـن العلـوم الاجتماعية والإنسانية الأخرى مرت بهذه المرحلة، ولا يزال بعضها يثـير هـذا الاهـتمام وتلك الاجتهادات ولاسيما بين المتخصصين فى علوم الاتصال بالجماهير مثـل "العلاقـات العامة" و"الحرب النفسية" و"الدعاية" وغيرها، إلا أن هذا لم يحل دون بروز عدد مـن التعريفات العلمية المتفقة فى مضمونها وفى تحديد العناصر التى تكون هذه الظاهرة.

ويشير مفهوم الجمهور بالنسبة لعلماء الاجتماع إلى تكوين اجتماعـى غـير محدد الشكل، يشترك أعضاؤه فى مصالح نتجت بغير الاتصال الشـخصي، ويميـل

بعض المحدثين إلى استخدام كلمة "جماهير" أكثر من "جمهور" فيقول ليندبرج: lundberg إن الفرد قد ينتمى إلى عدد من الجماهير بقدر ماله من مصالح مختلفة، هذا بالإضافة إلى أن مفهوم الجمهور لا يتحتم أن ينطبق على أية وحدة طبيعية أو جغرافية أو سياسية، وبهذا المعنى يقال: إن هناك جمهورًا للموسيقى، وجمهورًا للأدب، وجمهورا للرياضة، والجماهير النشطة هى التى تمثل طبقات من الشعب، وتمارس ضغوطا للمطالبة بإنجاز أشياء معينة، والجماهير على اختلافها تتفق فى صفة عامة وهى أنها ليست منظمة تنظيما رسميا أو شكليا على الرغم من أنها قد تؤدى إلى قيام منظمات رسمية، كما أن أعضاءها لا يتصلون اتصالا مباشرا بعضهم بعض، إلا أن ذلك لا يمنع من اجتماعهم فى صعيد واحد، والجمهور يعنى جماعة ما، تدين بوجودها لتقاسم أفرادها تجارب معينة وذكريات وتقاليد محددة وظروف بعينها. بيد أن هذه الجماعة ليست كلا متماثلا، حتى وإن كانت مجتمعا محليا صغيرا جدا، فعندما توضع تحت الملاحظة فإنها تكشف عن كثير من الاختلافات التى تقوم على أساس الفروق الطبقية، والمصلحة الاقتصادية، والمعتقد الديني، والانتماء السياسى والأيديولوجي، وما إلى ذلك، ومن ثم فإن الجمهور ليست لديه مواقف أو صفات خاصة به، ومن الممكن أن يفرض عليه أى نوع من المعتقدات أو التحيزات أو السلوكيات.

ولا توصف الجماعة بأنها شيء موحد أو شيء له صفة الثبوت، والجماعات تنتقل من حالة إلى أخرى بفعل أفراد معدودين يسوقونها إما إلى الخير وإما إلى الشر، وقَلَّ أن تكون لهذه الجماعة إرادة ظاهرة فى انصياعها لهؤلاء الأفراد أو القادة والزعماء، ومن هنا كثرت الآراء التى تشكك فى الرأى العام[1].

ويقسم الباحثون الرأى العام إلى قسمين: رأى عام عاطفي، ورأى عام عقلاني، والرأى الأول: لا يستند على أسس عقلية ولا على خلفية فكرية ويستمد تحليلاته ومواقفه من جذور عفوية محضة. أما الرأى الثاني: فهو الرأى الذى يستند فى تحليلاته للواقع، ومواقفه من الأحداث تقوم على أسس فكرية وثقافية، وتنبع تحليلاته من واقعه الذى يعيش فيه لا من الخيال الذى يحلم به.

ويرى بوشانان وكانتريل Cantril & Buchunan أن الصور التى تتكون داخل رؤوسنا هى المنطلق لآرائنا العامة،وهى التى تحكم نظرتنا نحو الشعوب والجماعات الأخرى، وقد وجد هذان العالمان أن هناك ميلاً واضحًا لوصف

1- عبد اللطيف حمزة، الإعلام والدعاية، بغداد، مطبعة المعارف 1968، ص 18.

جماعـات وشـعوب معينـة بصـفات معينـة مـن قبـل الجماعـات والشـعوب الأخـرى، فالأمريكيون يرون أن الروس يتميزون بالقسوة، وينزعون إلى السيطرة والتكبر، فى حين يرى الأمريكيون فى أنفسهم أنهـم شـعب محـب للسـلام، كـما أنهـم يتصـفون بـالكرم والذكاء، كما وجد أيضًا هذان الباحثان أن الدول الصديقة تميـل إلى اسـتعمال أوصـاف مناسبة ولائقة فى وصـف أخلاقيـات بعضـها،كما أن الشـعوب تصـف نفسـها بأوصـاف محددة ومقبولة[1].

وقد كانت هناك محاولات لإيجاد تفسير معقول لاختلاف الرأى العام عن مجمـوع أراء الأفراد، تلك القضية التى شغلت العلـماء والبـاحثين المهتمـين بموضـوع الـرأى العـام إبان القرن العشرين،والتى انتهت إلى التوصـل إلى أن أراء الأفـراد التـى تكـون رأيـا عامـا تـرتبط فـيما بينهـا بمـا يشـكل نوعـا مـن أنـواع التنظـيم Organization وقـد وصـف شارلسكولى Charlescooley الرأى العام بأنـه لا يعـد تجميعـا لأحكـام فرديـة منفصـلة فحسب ولكنه تنظيم خاص، ومحصلة للتأثير المتبادل الناشئ عن عمليات الاتصال[2].

ويقول جيمس رسـل لازويـل James russel lasswell فى وصـفه للـرأى العـام: إن الرأى العام وجودًا معنويًا لا نراه، وهـذا لا يـنقص شـيئًا مـن قوتـه شـأنه فى ذلـك شـأن الضغط الجوى الذى لا نراه ولكنه موجود بمعدل ستة عشر رطلاً على البوصة المربعة[3].

ويقول جون ستيورات مل: إن ما يريده أو يرفضه المجتمـع – أو الفئـات القويـة فيه – هو الشيء الأساسى الحاسم الذى يقرر بصفة عملية القواعد التى يجب مراعاتها وعدم تعارضها مع القانون[4].

وهناك اختلاف كبير بين الكتـاب والمفكـرين ورجـال السياسـة حـول وضـع تعريف محدد للرأى العام يتفق عليه الجميع، وهذا الاخـتلاف قـد يصـل أحيانـا إلى درجة إنكار وجود الرأى العام، ويؤكد هذه الحقيقة ما أشارت إليه الموسوعة

1- Eidon, Ray, Donald Herbert, Flinqurant and Thomas W Boms, An Introduction to Modern communication media, p.133.

2- Macmillan & free Press, International Encyclopedia of Social science No.,13- 14, 1953 p192.

3- إبراهيم إمام، فـن العلاقـات العامـة والإعـلام، ط2، القـاهرة، مكتبـة الأنجلـو المصريـة، 1968، ص109 .

4- أحمد بدر، الرأى العام 000 طبيعته وتكوينه وقياسه ودوره فى السياسة العامـة، القـاهرة، دار قباء للطباعة والتوزيع، 1997، ص 63.

الدولية للعلوم الاجتماعية عام 1968 والتى أفادت "بأنه لا يوجد تعريف عام متفق عليه للرأى العام"[1].

ونادرًا ما يكون هناك رأى إجماعي، ولكن هناك رأيا يجمع عليه أغلبية الأفراد، لأنه عادة ما يحدث نوع من أنواع الاختلاف فى الرأى ينادى به بعض الأفراد، ولا يملك رأى الأغلبية أن يمحو الآراء المتباينة أو يستقطب أصحابها إلى جانبه، وفى تلك الحالة يكون الطريق ممهدا للدعاية لكى تمارس دورا فعالا لاستقطاب الآراء المعارضة ولاستخدام حجج تمارس تأثيرها على الأفراد لتكسبهم الرأى الذى تريده، ويظل الاحتكاك بين الأفراد والصراعات بين الآراء مستمرا.

وفى الحقيقة أن الاختلاف فى وجهات نظر الباحثين واهتماماتهم وتخصصاتهم هو الذى يؤدى إلى الاختلاف فى تعريف الرأى العام.

وهكذا يصبح من الصعوبة بمكان تعريف الرأى العام تعريفًا محكمًا دقيقًا يتفق عليه الجميع، وقد نتج عن ذلك تعدد التعريفات الواردة عن الرأى العام.

ويفيد التعرض للتعريفات المختلفة للرأى العام، والتى أوردها مجموعة من الباحثين فى التعرف على مدى الاتفاق والاختلاف بين الباحثين فى تقدير المتغيرات المؤثرة فى هذه الظاهرة.

كما أن تعدد نوعيات الرأى العام ما بين باطن وظاهر، فعلى وكامن، محلى وإقليمى ودولي، يومى ودائم، يؤدى إلى صعوبة وضع تعريف متكامل ينطبق على كافة هذه النوعيات.

ولكن هذه الاختلافات بين المفكرين والساسة لم تمنع من وضع تعريفات للرأى العام يتفق عليها معظم الباحثين وسوف نستعرض أبرز هذه التعريفات التى تعالج هذه الظاهرة فيما يلى :

عرف ماكدوجال الرأى العام بأنه تعبير عن موضوع جدلى يثير اهتمام جماعة ما"[2].

Public Opinion is the expression of a controversial point within an intrrest group .

1- عبد العزيز الغنام، مدخل إلى علم الصحافة، جـ 1، بيروت، دار النجاح للطباعة والنشر 1972، ص 255.

2- Macdougal Curtis understanding public opinion, New York. The Mrchillan Company,1952, p.29.

وعرف العالم السيكولوجى فلويد البورت Floyed Alport الرأى العام بأنه: "تعبير جمع كبير من الأفراد عن آرائهم فى موقف معين، ويمكن استدعاؤهم للتعبير عن أنفسهم سواء أكانوا مؤيدين أم معارضين لمسألة نهائية معينة أو لشخص أو اقتراح ذى أهمية واسعة النطاق بحيث تكون نسبتهم فى العدد من الكثرة والاستمرار كافية لإمكانية إحداث التأثير على العقل بطريق مباشر تجاه الموضوع الذى هم بصدده"[1].

أى أن الرأى العام كما يرى ألبورت يقصد به المواقف المختلفة التى يعبر فيها – الأفراد عن آرائهم – إما من تلقاء أنفسهم أو بناء على دعوة توجه إليهم تعبيرًا مؤيدًا أو معارضًا لحالة معينة أو شخص معين أو اقتراح ذى أهمية واسعة الانتشار بنسبة وكثافة وثبات معين مما يترتب عليه احتمال القيام بعمل ما بصورة مباشرة أو غير مباشرة تجاه الموضوع الذى هم بصدده".

وهذا التعريف يظهر الجوانب المتعددة للرأى العام كما يلي:

1- (من) يدخل فى التعريف Who ؟ أشخاص كثيرون (أى موقف يشترك فيه عدد كبير).
2- (ما هو) الموضوع Subject، حالة محددة أو شخص معين أو اقتراح له أهمية واسعة.
3- ( درجة الاتفاق Agreement)، نسبة معينة أو عدد معين.
4- (العمق Intensity). وهو يعنى شدة الرأى العام وقوته.
5- (التأثيرInfluence) وهو ما يعطى احتمال إجراء مؤثر وفعال.

ولكن هذا التعريف يركز على الرأى العام الفعلى لا الكامن Actual not Tatent P.O ومع ذلك فهو لا ينكر أن هناك درجات متفاوتة من المشاركة و الاهتمام بالنسبة للمسائل المختلفة ... وهذه الدرجات تتراوح من التعصب إلى الاهتمام المعتدل إلى عدم المبالاة.

وعرف أحمد أبو زيد الرأى العام بأنه "وجهة نظر أغلبية الجماعة وهو الرأى الذى لا يفوقه أو يجبه رأى أخر وذلك فى وقت معين، وإزاء مسألة تعنى الجماعة وتدور حولها المناقشة صراحة أو ضمناً فى إطار هذه الجماعة.

ويعرفه سعد عبد الرحمن بأنه "المحصلة العامة للاتجاهات النفسية الاجتماعية ذات الدرجة العالية سالبة كانت أم موجبة لأفراد جماعة منظمة متمايزة التركيب

1- حسين عبد القادر، الرأى العام، مجلة كلية الآداب – جامعة القاهرة، عدد مايو 1955، ص 51.

تجاه مشكلة محددة تمثل نوعًا من التوتر وعدم الاتزان فى المجال النفسى والاجتماعى للجماعة[1].

وعرف كلاريدكنج الرأى العام فقال: "إنه الحكم الذى تصل إليه الجماعة فى مسألة ذات بال وذلك بعد مناقشات علنية ومستوفاة".

كما عرفه جيمس برايس فى كتابه الديمقراطيات الحديثة فقال: "إنه اصطلاح يستخدم للتعبير عن مجموع الآراء التى يدين بها الناس إزاء المسائل التى تؤثر فى مصالحهم العامة والخاصة"[2].

- أما (وليام ألبيج) : فيذهب إلى أن الرأى العام ينتج عن تفاعل أفكار الأفراد فى أى شكل من أشكال الجماعة، أى أنه يرى أن الرأى العام يتكون نتيجة عملية النقاش بين الأفراد والجماعات الصغيرة.

- ويرى أحمد سويلم العمرى أن الرأى العام هو مجموع آراء الناس ووجهات نظرهم فى الحياة العامة، ويتم من خلال ذلك العمل على إسعاد وإصرار الدولة لإسعاد الناس، حين تعمل الدولة أو الجماعات القومية أو الدولية على علاج شتى المسائل والمشكلات التى يقاسى منها الفرد أو الجماعة .

ويذهب الدكتور إبراهيم إمام إلى أن الرأى العام هو الفكرة الأساسية السائدة بين جمهور من الناس تربطهم مصلحة مشتركة إزاء موقف من المواقف أو تصرف من التصرفات، أو مسألة من المسائل العامة التى تثير اهتمامهم أو تتعلق بمصالحهم المشتركة.

- أما الدكتور مختار التهامي: فيذهب إلى أن الرأى العام هو الرأى السائد بين أغلبية الشعب الواعية فى فترة معينة، بالنسبة لقضية أو أكثر، يحتدم فيها الجدل والنقاش، وتمس مصالح هذه الأغلبية أو قيمها الإنسانية الأساسية مسًا مباشرًا.

وقال برنارد هينسى فى تعريفه لهذا المصطلح: "إن الرأى العام هو مركب من المعتقدات التى يعبر عنها عدد كبير من الأفراد حول موضوع ما له أهمية عامة"[3].

Public opinion is the Complex of beliefs expressed by significant numbers of persons on an issue of general importance.

---

1- سعد عبد الرحمن، السلوك الإنساني، تحليل وقياس التغيرات، القاهرة مكتبة القاهرة الحديثة، 1971، ص475.

2- عبد اللطيف حمزة، المدخل فى التحرير الصحفي، ط2، القاهرة : دار الفكر العربى 1958، ص19.

3- Hennessy Bernard, Public opinion. 3rd ed. California. Wadsworth Publishing company 1990. P.24.

ويرى ميكيافيللي: أنه لا يمكن لأى حكيم أن يتجاهل الرأى العام فى القضايا ذات الطابع الجماهيري، أو فيما يتعلق بتوزيع المناصب الحكومية والأفضليات Offices and preferences لأن الجمهور الواعى لن يرتكب أى خطأ فى ترتيب واختيار الأفضليات، كما أن أخطاءه – إذا ارتكبت – ستكون محدودة بالقياس إلى الأخطاء التى يمكن أن تنجم عن تجاهل رأيه.

ويعريف مينار D.W. Minar: الرأى العام بأنه مجموعة الاتجاهات والمشاعر التى يكونها قطاع كبير من الناس فى فترة معينة تحت تأثير الدعاية.

ويرى كى V.O. Key : أن الرأى العام يعنى الآراء التى يعتنقها بعض الأشخاص وتجد الحكومة أن من الحكمة إتباعها.

ويذهب جميس يانج James T. Young: إلى أن الرأى العام هو الحكم الاجتماعى الذى يعبر عن مجتمع واع بذاته .. وذلك بالنسبة لمسألة عامة لها أهميتها ... على أن يتم الوصول إلى هذا الحكم الاجتماعى عن طريق مناقشة عامة أساسها العقلانية والمنطق Rational public discussion وعلى أن يكون لهذا الحكم من الشدة والعمق ما يكفل تأثيره على السياسة العامة.

هذه هى بعض التعريفات التى تعرضت للرأى العام بصورة علمية شاملة إلا أن أقرب تعريفين إلى مفهوم الرأى العام هما:

التعريف الأول : الذى ينص على "أن الرأى العام هو الرأى السائد بين أغلبية الجماهير الواعية فى فترة معينة بالنسبة لقضية أو أكثر يحتدم فيها الجدل والنقاش، وتبين هذه القضية مصالح هذه الأغلبية أو قيمها الإنسانية الأساسية مباشرة".

والمقصود بهذا التعريف هو أن الرأى العام الذى ينبغى أن يؤخذ فى الاعتبار عند رسم السياسة بصفة عامة، هو رأى الأغلبية، ولن يقلل من أهمية هذا الرأى وجود آراء مخالفة لبعض الفئات ذات المصالح المغايرة لمصالح الأغلبية، كما أن هذا التعريف للرأى العام يعنى بإبراز دور وسائل الإعلام والتوعية والتنظيمات السياسية والشعبية فى إلقاء الضوء على المسائل العامة التى ينبغى أن يلم بها الشعب إلمامًا صحيحًا أو التى قد لا يدركها الشعب بسبب قصور الوعى ... ذلك لأن من لا علم له لا رأى سديد له. بل هو يجنح أحيانًا إلى التعصب والتطرف القائمين على الوهم، وتصور أشياء لا نصيب لها من الحقيقة، أما ضرورة احتدام الجدل والنقاش فذلك لأن الجدل من شأنه تقليب أوجه المسألة المثارة، والوصول إلى الحقيقة فيها، على أساس التفكير السليم الذى هو أساس تكوين الرأى ... لا على أساس انفعالات وأحاسيس طارئة غير مدروسة.

والتعريف الثانى هو الذى يصف الرأى العام بأنه "الظاهرة الفكرية الناجمة عن الحشد الذهنى للجماعات التى يترتب عليها أقوى العلاقات الاجتماعية والنفسية للفرد ثم للجماعة".

وهذا يعنى أن الرأى العام هو تعبير مركب يشمل أطواراً متعاقبة لعملية اجتماعية ديناميكية. وتحاول الجماهير المتنافسة فى هذه العملية أن تعدل الإطار السياسى والمعنوى والاقتصادى للمجتمع ليتلائم مع احتياجاتهم المتغيرة[1].

وهناك تعريفات أخرى تركز على نوعية الآراء .. أى أنها تركز على الرأى العام كمجموعة من آراء الأفراد الذين لهم درجة معينة من الامتياز والنضج والذكاء والعقلانية فى مجتمعهم.

وتحدد معظم التعريفات معنى الرأى العام بمجموعات آراء الأفراد بحيث تكون لهذه الآراء خواص ذات دلالة وأهمية، وعلى سبيل المثال يميل علماء السياسة إلى تحديد معنى الرأى العام بمجموعة الآراء التى يعتنقها الناخبون والتى يمكن أن تؤثر على السياسة، كما أن هذه الآراء تتصل بالشئون العامة وتمثل إرادة الأغلبية ... وإذا كانت هذه الجوانب هى محور اهتمام علماء السياسة فإن الباحثين الآخرين يركزون اهتمامهم على الطريقة التى تتكون بها الآراء أو نوعية الآراء التى يتم التعبير عنها أو شدة الآراء أو تأثيرها أو غير ذلك من الصفات.

ومهما يكن الأمر فالرأى هو الرأى سواء كان رأيًا محترمًا يصدر عن صفوة مفكرة أو عن جمهور عادي. ودارسو الرأى العام لا يحددون أنفسهم بالآراء التى تحظى بالاحترام فحسب. مهما كانت دلالتها ... وعلى ذلك فيجب أن نفصل بين مشكلة تعريف الرأى العام ومشكلة تقييمه، كما أن التأثير الذى تحدثه الآراء له علاقة بشدة اعتناق الناس لهذه الآراء، وقد أثبتت التجربة أن الآراء التى يعتنقها عدد كبير من الناس بدرجة ضعيفة؛ يكون لها تأثير أقل على الشئون العامة من آراء أخرى يعتنقها عدد قليل من الناس ولكن بدرجة شديدة، فالأقليات المنظمة والديناميكية يعمل لها حساب أكثر مما يعمل للكثرة السلبية غير المنظمة. لاحتمال ممارسة التأثير على اتخاذ إجراء معين تجاه الموضوع الذى هم بصدده - بطريق مباشر أو غير مباشر[2].

---

1- Saul Forbes Roe :" Pubic Opinion and measurement " Unpublished ph .D. Thesis. London School of Economics , December , 1938 , P.161.

2- Floyd H. Allport, Toward a Science of public Opinion, public Opinion Quarterly Vol., No. 1, Sparing, 1936.

ولا يأخذ الرأى العام اتجاها واحدا فقط، بمعنـى أن الـرأى العـام لا يقـتصر عـلى عملية القياس أو الاستطلاع فقط، بينما هو عملية ذات اتجاهين حيث تبـذل الجهـود من جانب الهيئات، والحكومات الديمقراطية، والمؤسسات المختلفة لتزويد الرأى العـام بالمعلومات الصحيحة فى القضايا والموضوعات المختلفة، لتكوين الرأى العـام المسـتنير، من خلال قنوات الفكر ووسائل الاتصال والمؤسسات التعليمية والثقافية والاجتماعية.

والرأى العام لا يعنى إجماع الأغلبية والأقلية أو الأقليـات عـلى رأى واحـد، وإنمـا يكون الرأى عاما حينما تنصاع الأقلية لرأى الأغلبية ولا يعنـى الانصـياع هنـا الانصـياع القهرى لـرأى الأغلبيـة أو الموافقـة الناشـئة عـن الإحسـاس بـالخوف، وهـذا يعنـى أن الإجماع ليس مطلوباً وإنما يستلزم الرأى لعام رضا الأقلية؛ ذلك الرضا الـذى ينشـأ عـن الاقتناع برأى الأغلبية.

ويرى الباحثون فى علوم الاتصال والسياسة أن الرأى العام يتحدد بمجموعات آراء الأفراد التى توجد بينها درجة مسبقة مـن الاتفـاق، أى أنـه لا يظهـر إلا فى إطـار مـن الاتفاق العام، أى أن الأغلبية ليست كافية، والإجماع ليس مطلوبًا.. ولكن الـرأى العـام يستلزم رضى الأقلية – على اقتناع لا عن خوف – برأى الأغلبية.

وتكمن قوة الرأى العام فى قدرته على تغيير وتعـديل التركيـب الاجتماعـى الـذى يعمل بداخله، سواء بالنسبة للأفعال أو الأفكار، فمـن خـلال العمليـة التـى ينشـأ بهـا الرأى العام، يقوم تبادل حيوى بين شتى ضروب النفوذ التى تسيطر على سلوك الأفراد وأفكارهم وعواطفهم، وبهذه الطريقة يوجد الـرأى العـام القـدرة عـلى اتخـاذ الإجـراء الجماعى المتفق عليه.

غير أن الرأى العام، على الرغم من أنه التجميع الكلى لآراء فردية عديدة، إلا أنـه يتصف بطراز معين من الفردية الخاصة به، ذلك أن كل فـرد مـن أفـراد الجمهـور إنمـا يفكر ويعمل – بشكل أو بآخر – تحت تأثير نفوذ معين ناتج عن حالـة عقليـة معينـة أو مزاج عقلى معين اشترك هو فى إيجاده، ولكن هـذا السـلوك الفـردى يـذوى ويـذبل ويذوب فى خضم السلوك الجماعى نتيجة لسيطرة الميول الجماعية الكلية.

وعلى الرغم من أن الرأى العام يستند إلى أساس قـوى مـن العقلانيـة، فإنـه لا يخلو من قدر كبير من المحتوى العاطفي، غير أن هذا القدر من المحتوى العـاطفى لا يلبث أن يتأثر بميل الفرد إلى إدماج سلوكه الشخصى فى السلوك الجماعي،

الأمر الذى يؤدى إلى الالتحام بين اهتمامات الفرد واهتمامات الجماعة، ويبدو هذا الالتحام بصورة واضحة وشبه كاملة فى المناسبات الدينية والوطنية.

ويذهب التقرير النهائى للجنة الدولية لدراسة مشكلات الاتصال إلى أن الرأى العام، ليس فطريًا، بل يضرب بجذوره فى البنى الاجتماعية والثقافية،ويختلف الرأى العام عن الأيديولوجية، والرأى العام هو رأى الذين لا يشاركون فى عملية اتخاذ القرارات، ويوجدون خارج مراكز السلطة.

والرأى العام ليس هو الرأى الشائع على إطلاقه، بل رأى جماعة معينة أو فئة معينة، أو جمهور معين قد يكون لديه اهتمام بالموضوع أو الفكرة أو القضية التى يقاس رأيه فيها، وقد يكون جمهورا متجانسا من الناحية التعليمية، أو الثقافية، أو الاجتماعية، أو المهنية، أو العمرية وغيرها من التقسيمات المختلفة، يؤكد ذلك أنه حتى فى حالات قياس الرأى العام لدى فئات مختلفة حول موضوع معين، فإن النتائج النهائية للدراسة يجب أن يتم تقسيمها طبقا لآراء فئات متجانسة.

وفى الحقيقة أن الرأى هو جزء من منظومة متكاملة تبدأ بالمعلومات وتنتهى بالسلوك، وتشمل المعلومات، الآراء، الاتجاهات، القيم والمعتقدات، السلوك، ويخلط كثير من الباحثين بين هذه المسميات الخمسة، ولا يمكن قياس الرأى لدى فئات ليست لديها معلومات عن الموضوع أو القضية المطلوب قياس الرأى بشأنها، كما أن المعلومات الخاطئة أو المضللة تؤدى إلى تكوين الآراء الخاطئة أو السلبية، ومن جهة ثالثة توجد علاقة بين الرأى والاتجاه، فالرأى هو التعبير المعلن عن اتجاه نحو أمر جدلى أو قضية خلافية، بينما يعبر الاتجاه عن الميل أو الاستعداد لدى الفرد للقيام بسلوك إيجابى أو مضاد نحو موضوع ما.

ويذهب بعض الخبراء إلى أنه من الأفضل إطلاق مصطلح (الاتجاهات الجماعية) على الرأى العام، ويذهب الدكتور حامد زهران إلى أن الرأى العام ليس مرادفًا تماما للاتجاه. الذى يمكن تعريفه بأنه "الحالة النفسية القائمة وراء رأى الفرد فيما يتعلق بموضوع معين، لأن الرأى العام يرتبط بعناصر الخلاف والأخذ والعطاء حول الموضوع أو المشكلة، كما أن هناك تمييزًا عمليا بين الرأى والاتجاه هو وجود موضوع أو مشكلة لإبداء الرأى فيها"[1].

وقد حدد الدكتور عبد القادر حاتم فى كتابه الرأى العام عدة قواعد عامة تحكم تعريف الرأى العام تعريفًا دقيقًا شاملاً؛ نذكر منها ما يلي:

1- حامد عبد السلام زهران: علم النفس الاجتماعي،ط5، القاهرة، عالم الكتب، 1974، ص185 .

- الرأي: هو الموقف الاختيارى الذى يتخذه الفرد إزاء مسألة أو قضية متنازع عليها قابلة للجدل.
- الجماعة شيء والجمهور شيء آخر، والجماعة أقل عدد من الجمهور فضلا عن أنها لا تشكل رأيا عاما جماهيريا.
- يشترط لقيام الرأى الشعبى أن تكون كل الجماعات منطوية داخل الجمهور الواحد، وإلا كان هناك أكثر من جمهور، وبالتالى فإن هناك أكثر من رأى عام داخل الشعب الواحد .
- الرأى الخاص شيء والقيم والمعتقدات والعادات المستقرة الراسخة الجذور شيء آخر، ذلك أنه يشترط لقيام الرأى الخاص أن يكون ناتجا عن اختيار إرادى بين بديلين متباينين أو أكثر.
- الرأى العام: هو جماع الآراء التى هى مواقف يتخذها الأفراد إزاء مسألة معينة أو قضية متنازع عليها قابلة للجدل، ومعنى هذا أن الرأى العام هو: التعميم الحر للرأى الخاص على شرط أن ينتج هذا الرأى عن اختيار وطواعية واقتناع.
- ومن ثم فإن التنظيمات والهيئات ذات السلطة على الأفراد قهرا لا تشكل رأيا عاما، مهما تكن درجة الاتفاق فى الآراء، ذلك أن هذا الاتفاق ليس اتفاقا بقدر ما هو (إملاء).
- الرأى العام الذى يتولد نتيجة للإثارة والتهييج المتعمدين فى ظرف معين لا يدوم طويلا لأنه يشكل عدوى رأى وليس موقف رأي.
- مثلما ينتج الرأى عن الاختيار الإرادى بين بديلين مختلفين أو أكثر فإنه ينتج أيضاً عن رفض لهذه البدائل. فهناك رأى عام إيجابى قابل، ورأى عام سلبى رافض .
- والتوافق والتطابق الناتجان عن الخوف من قهر الجماعة واستبدادها لا يشكلان رأيا عاما بل انصياعًا لسطوة الجماعة.
- الرأى من الناحية الفعلية: هو حصيلة معرفة الفرد، فكلما كانت معرفة الفرد عميقة وحرة كان رأيه انتقائيا وحرا.

وقد حظى التعريف الذى أعده ليونارد دوب فى تعريفه للرأى العام رضاء الكثير من الباحثين وهو التعريف الذى قال فيه: "إن الرأى العام يشير إلى اتجاهات الناس حول موضوع ما حينما يكونون أعضاء فى نفس الجماعة الاجتماعية.

Public opinion refers to the peoples attitude on an issue when they are members of same social group

ويشتمل الرأى العام فى ضوء هذا التعريف على عناصر ثلاثة هي:
العنصر الأول: الاتجاه.
العنصر الثاني: الجماعة.
العنصر الثالث: الموضوع أو المشكلة.

العنصر الأول : الاتجاه كما عرفه جوردون البورت Alport هو:
"حالة من الاستعداد أو التأهب العصبى والنفسى تنتظم من خلال خبرة الشخص، وتكون ذات تأثير توجيهى أو ديناميكى على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التى تستثير هذه الاستجابة.

"An attitude is a mental and neural state of readiness, organized through experience, exerting a directive or dynamic influence upon the individual's response to all objects and situations with which it is related".

وقد حاز هذا التعريف للاتجاه القبول وذاع أكثر من غيره لدى غالبية المختصين.
"والاتجاه كما عرفه الدكتور مصطفى سويف هو الحالة النفسية القائمة وراء رأى الشخص أو اعتقاده فيما يتعلق بموضوع معين، من حيث رفضه لهذا الموضوع أو قبوله، ودرجة هذا الرفض أو القبول" ويحمل كل شخص نوعين من الاتجاهات هما[1]:
النوع الأول: اتجاهات خاصة أو شخصية،وهى مجموعة اتجاهاته نحو أحداث حياته الخاصة وظروفها من حيث ما هى خاصة به.
النوع الثاني: اتجاهات عامة أو اجتماعية، وهى مجموعة اتجاهات الشخص نحو الأحداث والموضوعات العامة فى الحياة الاجتماعية، إلا أنه يجب أن يكون واضحاً أن الرأى الظاهر ليس بالضرورة تعبيراً صادقاً عن الاتجاه، ذلك أنه كثير ما يخفى الفرد اتجاهه ولا يفصح عنه لأسباب متعددة كالخوف أو الحفاظ على سرية مسألة معينة أو غير ذلك من الأسباب، إذ أنه من غير المعقول أن يعكس الرأى العام فى دولة يحكمها نظام استبدادى للاتجاهات الحقيقية لأفراد هذا المجتمع، وقد يضلل أسرى الحرب من جنود الدولة

1- مصطفى سويف، مقدمة لعلم النفس الاجتماعي، ط4، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية 1975، ص 317.

المعادية عدوهم بإظهارهم الكراهية للنظام القائم ويدلون بمعلومات خاطئة لا تعكس اتجاهاتهم الحقيقية.

والرأى هو: التعبير عن الاتجاه نحو أمر جـدلى أو قضـية خلافيـة"، وبالتـالى فإنـه يعنى الاختلاف، ويدور الاختلاف حـول مسـألة جدليـة، أى يوجـد فيهـا مجـال لإبـداء الرأي.

ويذهب بعض الخبراء والباحثين إلى التركيز على الرأى العام المستنير أو الناضج أو الذكى أو العقلانى فقط فى تعريفهم للرأى العام، وهو خطأ يمكن أن يؤدى إلى الوصـول إلى نتائج غير منطقية، إذ يجب دراسة كافة الآراء بغض النظر عن تقييم هذه الآراء.

فالاتجاه إذن هو الخاصية التى تتعلق بمسار الرأى العام ومـدى رفضـه أو قبولـه للفكرة أو الموضوع أو القضية التى يقاس بشأنها، أى أن هذه الخاصـية تقـيس درجـة التأييد أو الرفض أو الحياد بالنسبة لموضوع معين.

وقد يختلف الاتجاه والرأى عن السلوك الفعلى على الرغم من أن السلوك السوى ما هو إلا تعبير عن الاتجاه الصحيح من خلال وقائع مادية تصدر عن الفرد، ومـا أكـثر الأفعال التى تصدر عن أفراد ولا تشير إلى اتجاهاتهم الحقيقية، ولـيس أدل عـلى ذلـك من سلوك بعض المرشحين ووعودهم وتواضـعهم ومسـاعدتهم للجماهـير ومشـاركتهم لهم فى أفراحهم وأتراحهم، فى حين أن هذا السـلوك الظـاهر قـد يختلـف عـن الاتجـاه الفعلي، ولم يكن السلوك الإسلامى لنابليون بونابرت فى تودده لرجال الدين ومشـاركته المسلمين فى أعيادهم ومناسبتهم انعاكسًا صادقًا لاتجاه هذا القائد الغازي.

إلا أنه يمكن القول بـأن عـدم ثبـات الاتجـاه الـرأى مـع السـلوك حقيقـة علميـة واضـحة وموجـودة فى الحيـاة العمليـة. فمـثلاً نجـد أن بعـض النـاس يفضـلون عـدم الاستيقاظ مبكراً لاصطحاب أولادهم إلى المدرسة، ومع ذلك فإنهم يسـتيقظون. كـذلك نجد أن الشخص يبغض التحدث مع زميله ورغم هذا فهو يتكلم و يـتصرف معـه كـما لو كان صديقه الحميم.وقد يـدعو أحـد الأشـخاص صـديقه إلى حفـل يقيمـه بمناسـبة مهمة له ورغم أنـه لا يفضـل الحفـلات إلا أنـه حضر تلـك الحفلـة ثـم شـعر بالسـأم، كعادته إلا أنه يبدو مرحًا وسعيدا بدعوته.

ونستطيع أن نخلص من ذلك بحقيقة مؤداها أن الرأى العام قد يعكـس الاتجـاه الفعلي، وقد لا يتفق معه، كما أن السلوك قد ينسجم مع حقيقة الاتجاه وقد يتنـاقض معه.

فى الحقيقة أن الاتجاهات هى التى تقود التصرفات، لذلك يصبح من الممكن التنبؤ بأفعال الناس وتصرفاتهم إذا عرضنا اتجاهاتهم الحقيقية، وكثيراً ما لا يكون ثمة توافق بين الاتجاهات والتصرفات[1].

ولكى نوضح الفرق بين السلوك والرأى والاتجاه لن نجد أفضل من حديث رسول الله ﷺ والذى قال فيه "من رأى منكم منكرًا فليغيره بيده فإن لم يستطع فبلسانه فإن لم يستطع فبقلبه وذلك أضعف الإيمان" (رواه مسلم)[2].

ويميز حديث رسول الله هنا بين الاتجاه الكامن داخل النفس، والرأى الذى يفصح عنه اللسان، والسلوك الذى يتم بواسطة اليد، والذى يترجمه الشخص إلى أفعال.

فالاتجاه إذن هو فكرة موجودة فى نفس الإنسان أى أنه فكرة نفسية، فى حين أن السلوك يرتبط أساسا بحركة (أو بفعل) يلاحظه أفراد آخرون.

وكلما تراكمت الاتجاهات فى ذهن الفرد، وكلما ازداد استرشاده بها واعتماده عليها، فإن قدرته على بحث الموضوعات وتحليلها، تقل، وبالتالى تصبح تصرفاته وأنماط سلوكه روتينية متكررة، ومن هنا كانت دراسة الاتجاهات والميول عنصرًا أساسيًا فى تفسير السلوك الحالى والتنبؤ بالسلوك المستقبلى للفرد، والاتجاهات التى يحملها الفرد حيال موضوعات أو أفراد معينين تجعل الانتظام فى السلوك والاستقرار والثبات فى أساليب التصرف أمرًا ممكنًا، وبذلك تصبح الحياة الاجتماعية أمراً ميسورًا[3].

وتتطور اتجاهات الفرد وتنمو بنموه وتطوره الشخصي، كما أن الشخص يتأثر فى تطوره ونموه بالأشخاص الآخرين الذين يحيطون به، كذلك فإن الاتجاهات التى يكونها الفرد تتأثر باتجاهات الأفراد الآخرين الذين يتعامل معهم، وكلها تسهم فى تشكيل وتطور اتجاهات الأفراد.

وللاتجاهات وظائف محددة بالنسبة للشخصية يمكن ذكرها فيما يلي:

1- وظيفة التأقلم حيث تساعد الاتجاهات الفرد على التأقلم مع الأحداث والظروف المحيطة به.

---

1- David G. Myers : Social Psychology. 5th. Ed. New York. Hill Companies, Inc. 1996. p.105.

2- الحافظ محيى الدين أبى زكريا بن شرف النووي، رياض الصالحين من كلام سيد المرسلين، ص 100 .

3- على السلمي، مقدمة فى العلوم السلوكية، ط2، القاهرة، دار المعارف، 1969، ص 81 .

2- وظيفة التعبير عن القيم والمثل، فإن الشخص الذى يحمل اتجاهات تتفق مع القيم والمثل التى يؤمن بها يستطيع التعبير عنها فى توافق وانسجام.
3- وظيفة الدفاع عن النفس: حيث إن الفرد حين يحتفظ باتجاه معين فإنه يحاول الدفاع عن نفسه، فالعامل الذى يؤيد الحركة العمالية إنما يعبر عن اتفاق تلك الحركة مع مصالحه وأمانيه .
4- وظيفة المعرفة: فتساعد الاتجاهات الفرد على تنظيم إدراكه للأمور وترتيب معلوماته عن الموضوعات المختلفة.

وقد كانت فكرة الاتجاه concept of Attitude ذات أهمية بالغة فى دراسات الرأى العام وعلم النفس الاجتماعى ... وذلك بالنسبة للتحليل العلمى للعلاقة بين الفرد والوسط الإنسانى المحيط به ... ومن ثم فإن الاتجاه فى المضمون الإنسانى هو حالة عقلية أو عصبية ... وهو استعداد للاستجابة بطريقة معينة لأشياء محددة فى هذا الوسط ... وهو حالة فى باطن الإنسان ... ويمكن أن يعبر عن هذه الحالة الداخلية بالكلمة المسموعة أو الإشارة أو الإيماءة والرمز، وقد عرف لامبرت Lambert "الاتجاه" بأنه حالة من التفكير أو الشعور أو رد الفعل – تتم بصورة منتظمة وعلى وتيرة واحدة - بالنسبة للناس أو المجموعات أو المسائل الاجتماعية أو أى حادثة تحدث فى الوسط الذى يعيش فيه الفرد ويعتبر الاتجاه هو المصدر الحقيقى للرأي[1]، ولذلك فإن الاتجاه هو ميل الفرد لفعل معين أو استعداده لنوع من أنواع النشاط.

الاتجاهات سواء كانت مؤيدة أو معارضة تنعكس على تصرفات الفرد إزاء الآخرين سواء كانت هذه التصرفات إيجابية أو سلبية أو محايدة، ويتم تشكيل هذه الاتجاهات سواء كانت مؤيدة أو معارضة لجذب الجماهير إلى الخطاب الذى يعكس هذه الاتجاهات[2].

وقد اجتهد عدد من العلماء والباحثين فى وضع النقاط على الحروف حول معنى الرأى والحكم والاتجاه والسلوك، وذلك كما يلي:

- الرأى هو التعبير الذى يبديه الفرد على استجابته لسؤال عام مطروح عليه فى موقف معين ... أى أن الرأى يتضمن الإعلام عن وجهه نظر قد تتغير تبعاً

1- Lambert , Social Psychology. N., J., Prentice Hall , 1964, P.5
2- Hamilton Gregory : Public Speaking for College and Career. New York. McGraw – Hill Inc. 1993. P.63.

للمواقف المختلفة، وبهذا يمكن تعريف الرأى على أنه التعبير عن الاتجاه فى كلمات ...

- أما الحكم Judgment فيتضمن الرأى الذى سبقته الدراسة العميقة للمبررات والأسباب الإيجابية والسلبية.
- والاتجاه هو استعداد ذاتى للفعل أو لرد الفعل بطريقة معينة.
- أما السلوك فهو مجموعة الوقائع المادية التى تصدر عن الفرد وعلاقاته الاجتماعية، وهو تعبير أيضاً عن الاتجاه ...فالفرد يمكن أن يكشف عن اتجاهه بطرق متعددة، بالضحك، بهز الأكتاف، بكتابة رسالة لمحرر جريدة معينة، وبالحديث مع أحد أصدقائه... إلى غير ذلك.

وقد برهنت التجارب أن الآراء الظاهرة قد تخفى الاتجاه الحقيقي. وهناك فرق كبير بين الرأى الظاهري، الذى يعبر عنه الفرد بالكلام، وبين الاتجاه الحقيقى الذى يصدر عنه السلوك الواقعى .نظرًا لأن الرأى العام يوجد لدى الجماهير الذين تتكون لديهم اتجاهات معينة.

ومثال ذلك ما لاحظه الباحثان هيراباياشى والخطيب فى القرية المصرية من تناقض فى الرأي. فقد عبر بعض القرويين عن رغبتهم فى استخدم الآلات الزراعية وعن تفضيلهم العملى لأساليب الزراعة التقليدية فى نفس الوقت. ويرجع الباحثان هذا التناقض إلى أن القرويين يعكسون اتجاها تقدميا- بالقول فقط - بينما يمارسون اتجاهات محافظة وتقليدية - بالفعل، ولابد للباحث بطبيعة الحال أن يسعى لاكتشاف الاتجاهات الحقيقية الدافعة للسلوك. وقد أوضح الباحث لويس كامل مليكة من خلال دراسته فى بعض القرى المصرية،أن القرويين يجاملون الباحث، ويعطون إجابات تتمشى مع توقعاته، إرضاء له أو خوفًا منه، ولا يعبر الرأى عن اقتناع حقيقي، أو اتجاه واقعي.

ومن ذلك فيمكننا أن نقول بأن السلوك أو الفعل نفسه قد لا يعتبر مؤشرًا صادقًا للاتجاه، فالمرشح فى الانتخابات مثلا قد يتصرف بطريقة كاذبة لا تدل على حقيقة اتجاهاته ... فهو يكثر من الابتسام للناخبين ... ويحمل أطفالهم ... ويتبسط معهم ... ويصافحهم. كما يشاركهم فى المناسبات الاجتماعية (كحفلات الزواج أو تشييع الجنازات ... الخ) ... أى أن الأفعال يمكن أن تكون كالأقوال مظهرًا إلا أنها تخفى الاتجاه الحقيقي، وعلى الباحث -

بمعرفتـه لحقـائق السـلوك الإنسـانى – أن يبـذل جهـده للتعـرف عـلى حقيقـة الآراء والاتجاهات... [1].

- وفى الحقيقة أن التعبير عن الاتجاه فى شـكل كلـمات هـو الـرأي، والتفرقـة بـين الرأى والحقيقة كثيراً ما تدعو للجدل الفلسفى والنظرى حول الرأى والحكـم والاتجـاه والسلوك، وهى جوانب أساسية فى التحليل السياسى لأنها تـدلنا عـلى موقـف المـواطن العام وموقفه الخاص. وهذا التمييز بين الموقف العام والموقف الخـاص لـه أهميـة فى التحليل السياسي[2].

العنصر الثاني: الجماعة

إذا كانت الجماعة كما عرفها هومانز Homans بأنهـا عـدد مـن الأشـخاص عـلى اتصال وثيق ببعضهم البعض لفـترة مـن الوقـت عـلى أن يكـون عـددهم قلـيلاً حتـى يستطيع كل فرد من أفراد الجماعة أن يتصل بالآخرين اتصالاً مباشرًا[3]. فـإن الجماعـة يقصد بها فى بحوث الرأى العام مجموعة من الأفراد ينتمون إلى هيئة واحدة.

وإذا كان الرأى العام هو بمثابة تعبير إرادى ينبعث من فكر وشعور فردى إلا أنه لا ينطلق من هذا الفكـر وهـذا الشـعور الفـردى المسـتقل، وإنمـا يعكـس الاتجاهـات الفردية من خلال الجماعة، أى أنه تعبير جماعى لنشاط سياسى أو اجتماعى للجماعـة باعتبار أن الإنسان ما هو إلا كائن سياسى بصرف النظر عن مضمون هذا التعبير.

والفرق بين الرأى العام والرأى المبعثر لعدة أفراد هو أن الأول تركيـز لسياسـة تعبيريـة جماعية، أما الثانى فهـو بمثابـة تعبـيرات متفرقـة يتعـذر تركيزهـا وجعلهـا جماعيـة، وهـذه التعبيرات لا تمثل مجتمعًا من المجتمعات بحال ما،ويوضح الدكتور أحمد سويلم العمـري[4]. ذلك المعنى ويقربه إلى الذهن، بقوله إن الفرد يتعشـق فرديتـه وقـد ينتقـد سياسـة حزبـه انتقادًا مرًا، وقد يشعر فى ضميره بسخط وهو غير واثق من تصرفات بعض قادته، ولكنـه إذا سئل كخلية فى الجماعة التى ينتمى إليها فى استفتاء لصالح حزبه سرعان ما يشترك مع الرأى

---

1- لويس كامل مليكة - بناء الاتصال فى قرية عربية، قراءات فى علم النفس الاجتماعي، القاهرة، الـدار القومية للطباعة والنشر.

2- حامد ربيع، نظرية الدعاية السياسية، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، 1972، ص13.

3- Brooks Willam D. Speech communication, Dabuque lowa WMC. Brown Conpany Publishers. 1974, P. 8.

4- أحمد سويلم العمري، الرأى العام والدعاية ،القاهرة، الدار القومية للطباعة والنشر، د. ت ص 27.

العام فى إعطاء صوته لحزبه وليس للحزب المعارض، ويستدل على قوة الـرأى العـام فى أن رأى كل عضو فيه يستند إلى الرأى الآخـر مـما يـؤدى إلى التـأثير فى تغيـير الأوضـاع السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وفى قلب أوضاع التصويت والأغلبية.

ومـن الحقـائق المعروفـة أن الفـرد يسـلك داخـل الجماعـة سـلوكًا يختلـف كـل الاختلاف عن سلوكه الشخصى خارجها، فالحياة الاجتماعية تفرض على الشخص احترام العادات والتقاليد والقيم والمثل الأخلاقية التى تحكم حياة الجماعة، بل إن الفـرد قـد يخضع للقيود والسدود والعادات التـى تحكـم الجماعـة رغـم إرادتـه، وهـو فى قـرارة نفسه غير مؤمن بها حتى لا يتعرض لسخط الجماعة أو أذاها أو احتقارهـا، ولا يوجـد من لديه شجاعة الوقوف فى وجه الجماعة، وتحدى ما تـؤمن بـه مـن عقائـد وتقاليـد وعادات سوى الأنبياء والرسل والفلاسفة والعلماء[1].

وتتأثر الجماعة كما يتأثر الفرد بمؤثرات فسـيولوجية وثقافيـة معينـة، كـما تخضـع للعوامـل الاجتماعيـة والطبيعيـة والوراثيـة التـى تـؤثر فى حياتهـا، ويـتحكم فى الجماعـة اللاشعور والغريزة أكثر مما يتحكم فيها العقل، وتسـيطر عليهـا سـيكولوجية القطيـع فى أوقات الثورات والأزمات بصرف النظر عن مستوياتها الثقافية والاجتماعية والاقتصـادية، ولا أدل عـلى ذلـك مـن أن أصـحاب المهـن الرفيعـة مـن المعلمـين والمحـامين والأطبـاء والمهندسين كانوا يفعلون أثناء الثورة الفرنسية الكبرى سنة 1798 مثل ما يفعـل الرعـاع، فكانوا يقتلون وينهبون ويسرقون، ومثل ما نراه من ثورات تعم العـالم المتقـدم وتشـترك فيها هذه الطوائف، ومن خصائص الجماعة أيضاً أنها أكـثر اسـتعداداً للـدوافع الأساسـية النبيلة مثل الشجاعة والتعظيم والنصيحة أكثر مما تستجيب للـدوافع غـير النبيلـة مثـل الخـوف والكراهيـة والحقـد والحسـد، والجماعـة تتطلـع دائمًـا إلى المثاليـة كـما أنهـا لا تستطيع أن تعيش دون أن يكون لها قائد أو زعيم يجسد مبادئها ومثلها ويرعى شـئونها وتعتبره مثالاً لها تسير خلفه، وكل المحاولات التى تبذل لتكوين الـرأى العـام أو توجيهـه والتأثير فيه تكون فى الغالب على أساس افتراض أن عقل الجماعة فارغ لا يعـرف المنطـق وتسيطر عليه الغريزة والعاطفة، كما يشـير إلى ذلـك نخبـة مـن كبـار الفلاسـفة وعلـماء الاجتماع من أمثال جان جاك روسو، وجوستاف لوبون، وويليام جيمس، ونيتشه، إلا أنـه من ناحية أخرى فإن تأسيس الحكومات الديمقراطية يسـتند إلى افـتراض مخـالف، وهـو

1- حسنين عبد القادر، أصول العلاقـات العامـة فى سياسـة الحكـم ودورهـا فى الـدول الاشـتراكية، القاهرة، المجلة المصرية للعلوم السياسية، مايو1963، ص 40.

أن الفرد قادر على التفكير المنطقى وإصدار الأحكام الصحيحة والسليمة فى حكم نفسه بنفسه وعلاقاته بالآخرين.

ويقسم الدكتور حسنين عبد القادر[1] الجماعات إلى:

1- الجماعات المتجانسة Homogeneous Groups وهى التى تجمعها مصالح مشتركة ومتحدة، وأهداف واحدة، وتكون هذه الجماعات منظمة تنظيمًا حسنًا وتربطها تقاليد عامة، وعادات، وضمير اجتماعي.

2- الجماعات غير المتجانسة Nonhomogeneous Groups وتتكون من عناصر كثيرة، يختلف بعضها عن البعض الآخر فى درجة الثقافة والمستوى الاجتماعى والمهني، وهذه الجماعات تفتقر إلى صفة الدوام والاستمرار لأنها جماعات مؤقتة، وليس لها ضمير اجتماعى مثل جماعات المستهلكين، وحملة الأسهم الذين لا يشتركون إلا فى شيء واحد فقط هو اقتسام أرباح الشركة .

3- الجماعات الرشيدة Rational Groups وهى التى يكون لديها قسط كاف من المعلومات والمعرفة للقضايا التى تواجهها مما يمكّن أفرادها من إصدار الحكم الصحيح عليها.

4- الجماعات غير الرشيدة Irrational Groups وهى التى لا تتوافر لديها معلومات كافية ومعرفة صادقة عن ظروف القضايا المطروحة بما يمكنها من إصدار حكم صحيح .

وقسم الدكتور حسن خير الدين الجماعات إلى نوعين[2]:

5- الجماعات الأولية Primary Groups وهى الجماعات الصغيرة التى يجمع بين أعضائها أواصر الصداقة والحب والمعرفة الشخصية؛ ويسود بينهم التعاون والمحبة، وتؤثر معاييرها ونظمها على سلوك الفرد، وفيها يتوحد الأفراد مع جماعاتهم كما يستدل على ذلك من عدة أمور منها استخدامهم كلمة "نحن" بدلاً من "أنا" فى أحاديثهم، ومنها درجة انصياع أعضاء الجماعة للمعايير التى تحدد قواعد السلوك، ومنها احتفاظ هؤلاء الأعضاء بتماسكهم فى أوقات الأزمات، والمساهمة والانتظام فى نشاط الجماعة.

ويلاحظ مما سبق أن هناك ظاهرتين ضروريتين فى الجماعات الأولية هما الاتصالات المتينة بين أعضائها، والتوحد المتبادل mutual identification،

1- المرجع السابق، ص 45.

2- حسن محمد خير الدين: مقدمة للعلوم السلوكية، القاهرة، مكتبة عين شمس، 1971.

ويساعد على توافر هذه الشروط اللقاءات المباشرة بين أعضائها، وعدد هذه اللقاءات، ومدتها.

وتظهر أهمية الجماعات الأولية فى قدرتها على تطبيق جزاءات وقواعد ضابطة على سلوك أعضائها، إذا خرجوا على قرار الجماعة قد يصل إلى الطرد أو التجاهل، أو قد يأخذ شكلاً غير رسمى يظهر فى توبيخ أعضائها بسبب الخروج على المرجعية التى تحكم نشاط هذه الجماعة، أو احتقارهم أو عدم التعاون معهم، وتساعد هذه القيود على المحافظة على تماسك الجماعة والانسجام بين أعضائها.

6- الجماعات الثانوية Secondary Groups :

يطلق اصطلاح الجماعات الثانوية على الجماعات الكبيرة التى لا تتوافر بينها العلاقات الشخصية والفرصة للاتصال المباشر بين أعضائها، ويغلب على العلاقات بين أعضائها الطابع غير الشخصي، ويقل شعور التعاطف بين بعضها البعض،ويمكننا أن نوضح درجة الأولية والثانوية على النحو التالى بأن نبدأ بأقرب الأقارب، ثم الأصدقاء وزملاء العمل، ثم الذين نقابلهم بين الحين والحين، ثم الذين نعرف عنهم شيئاً، ثم الذين نسمع عنهم، ثم جمهرة الناس Growds، ثم ما تشتمل عليهم الإحصاءات.

ففى ناحية من المحور توجد الجماعات الأولية، وفى الناحية الأخرى توجد الجماعات الثانوية، وتختلف درجة الأولية أو الثانوية فى الجماعة كلما قربنا أو بعدنا من إحدى الناحيتين.

وقد يتم الاتصال شخصيًا بين أعضاء الجماعات الثانوية، ولكنه لقاء عابر وسريع، كالاتصال ببائع فى محل مثلاً، أو بعامل المصعد، أو غيره من الناس، ويمكن النظر إلى هذه العلاقات على أنها وسيلة لتأدية مهمة معينة، وتنتهى العلاقة بمجرد تحقيق الهدف.

وغالباً ما تتم العلاقة بين أعضاء الجماعات الثانوية عن طريق العقد، فكل طرف يبرم العقد لتحقيق هدف معين قد يختلف عن هدف الطرف الآخر.

وتتحدد التزامات كل طرف حسب نصوص العقد، فإذا ما قام نزاع بينهما فإن القانون ينفذ ما جاء بالعقد فقط ولا دخل للعواطف أو الدوافع فى ذلك، وقد تتوافر عواطف المحبة بين المتعاقدين وقد لا تتوافر، وقد يكونان من جنس واحد أو ديانة واحدة وقد لا يكونان، وينحصر اهتمام كل منهما فى الهدف من إبرام العقد وليس فى الطرف الآخر، والاتجاه الحديث فى المجتمع المعاصر هو قضاء مدة أطول

وبذل جهد أكبر فى الاشتراك فى الجماعات الثانوية الكبيرة غير الشخصية التى تطورت فى هذه المرحلة فى التاريخ الإنساني.

ونود أن نوضح هنا أنه لا يمكن أن تعتمد أى جماعة منظمة كلية على العلاقات التعاقدية بين أعضائها، فكل جماعة كبيرة سواء أكانت أمة، أو شركة، أو نقابة، أو جامعة، أو جيش لابد أن تحصل من أعضائها على بعض الولاء والإخلاص للجماعة بصفة عامة كالذى يسود بين أعضاء الجماعات الأولية. ولكن هذه العواطف لا تنشأ تلقائيًا، إنما تنشأ نتيجة الاتصال بين هؤلاء الأعضاء.

وبصفة عامة فإنه، لا يمكن للجماعة الثانوية أن تعتمد كلية على العلاقات الشخصية فى خلق الإخلاص والتماسك الضروريين، ولذلك فهى تعتمد على ضوابط غير شخصية، وعلى اتصال غير مباشر، وعلى تنظيم مكتبى لآداء العمل، وتستخدم الجماعات الثانوية وسائل النشر العامة كالراديو والتليفزيون والصحف والمجلات للتغلب على الصبغة غير الشخصية والاحتفاظ فى نفس الوقت بقدر من الكفاية.

ونود أن نؤكد هنا أن حاجة الإنسان إلى الانتماء إلى جماعة تعتبر من الحاجات الأساسية التى تميزه، فمن الجماعة يكتسب الإنسان اللغة التى تمكنه من التفاعل مع غيره، ويتلقى منها العادات والتقاليد، كما تسهم الجماعة فى تحديد اتجاهاته وأساليب تفكيره، ويتحدد للفرد داخل الجماعة مكانة اجتماعية تؤثر فى سلوكه وتصرفاته، من ذلك يمكن القول إن الجماعة تحيل الفرد إلى كائن اجتماعي، ويستفيد الفرد من انتمائه للجماعة كوسيلة لتحقيق رغباته الشخصية والاجتماعية التى يعجز عن إشباعها بمفرده، كما أنها تتيح له الفرصة لاستغلال كفاءته ومواهبه، وتعطيه شعوراً بالانتماء والأمن.

وتؤكد الحقائق العلمية أن المناخ الثقافى الذى يجد الفرد فيه نفسه، ثم ينمو ويعيش فيه يؤثر عليه، ويلعب دورًا حيويًا فى حياته بفعل عامل التقليد والمحاكاة، وأن الأفراد فى المجتمع الحديث يكونون عادة أعضاء فى جماعة، وكثيراً ما تنشطر الجماعة الاجتماعية إلى جماعات فرعية لها اهتمامات معينة، وتوجد هذه الجماعات لنفسها شبكة اتصالات خاصة بها، ويكون لها اهتماماتها ومواقفها المختلفة.

والجماعة من الناس قد تكون قليلة العدد كالأسرة أو الفصل الدراسى أو المصنع[1]، كما أنها قد تكون كثيرة العدد بحيث تشمل الأمة، وقد تشمل العالم

1- فؤاد دياب، الرأى العام وطرق قياسه، القاهرة، الدار القومية للطباعة والنشر، 1962، ص 8.

بأسره، وهذا يتوقف على المشكلة أو الحادثة التى هى موضوع الرأى العام، أى أن الجماعة لا يشترط أن تشمل المجتمع بوجه عام مثل وجود رأى عام معارض إزاء أحد المدرسين فى الفصل الدراسى على سبيل المثال بسبب صعوبة الامتحانات، أو وجود رأى عام داخل أحد المصانع فى حالة ارتفاع أو انخفاض الأجور، وقد يشمل الرأى العام الدولة بأسرها كما هو الحال إذا ارتفعت أسعار إحدى السلع الاستهلاكية، أو قد تشمل العالم بأسره إذا كان هناك ما يهدد كيانه كالتهديد بحرب عالمية تستخدم فيها أسلحة الدمار الشامل.

العنصر الثالث: الموضوع أو المشكلة:

قد يكون الموضوع بسيطاً محدد النطاق يخص أسرة أو شركة من الشركات، أو مصلحة حكومية أو غير حكومية، وسرعان ما تختفى هذه المشكلة أو هذا الموضوع بمجرد انتهاء الأسباب التى أوجدته، وقد تكون مشكلة واسعة النطاق تهم الوطن كله مثل الاحتلال الإسرائيلى لأجزاء من أراضى الوطن أو الاحتلال الأمريكى للعراق وأفغانستان، أو مشكلة عالمية مثل أزمة الصواريخ فى كوبا، والتى كانت تهدد باندلاع حرب عالمية كالتى حدثت عام 1962 أو أزمة انفجار المفاعل النووى فى تشرنوبيل بالاتحاد السوفيتى سابقًا، وقد تختص هذه المشكلة أو هذا الموضوع بأوضاع اجتماعية أو سياسية أو اقتصادية فى الزراعة أو الصناعة أو التجارة، وقد تكون دينية أو طائفية تهدد أمن الوطن.

ويعتبر الوقت عنصرًا مهمًا ولازمًا لتشكيل اتجاهات الرأى العام لأن الرأى العام يتشكل حول قضية من القضايا وينتهى بانتهاء الظروف التى أوجدت هذه القضية سواء أكانت ظروفًا سياسية أم اجتماعية أم اقتصادية، ذلك أن هذه الظروف قد تتغير بتغير أسبابها بعد فترة زمنية، ويتميز الرأى العام بديناميكيته فهو دائم الحركة والتغيير بل والتحول من ناحية إلى أخرى، وكثيرًا ما رأينا الرأى العام يتحول فى أحد المجتمعات من رأى عام معادٍ لمجتمع آخر إلى رأى عام موال ومؤيد لهذا المجتمع أو يتحول من تأييده لمسألة داخلية إلى رفضه لها ونفوره منها، بل ما أكثر العادات والتقاليد التى طرحها الرأى العام جانباً بعد أن اقتنع بعدم جدواها وعرقلتها لمسيرة حياته.

والرأى العام فى عملية تغيير مستمرة إما بسبب تغيير الموضوعات الجدلية التى تتغير من وقت لآخر، أو بسبب أن الرأى السائد حول قضايا معينة قد يتغير هو الآخر لأنه فى النظام الديمقراطى يكون من حق الناس بل من واجبهم أن يناقشوا

القضـايا التـى تـؤثر فى مسـتقبل ورفاهيـة مجـتمعهم سـواء داخـل نطـاق السـلطة التشريعية أو خارجها، وقد تظهر موافقة عامة على بعض الآراء وتصـبح أساسـاً لحركـة الجماهير، وهذا يعنى أن الرأى الذى اتفقت عليه أغلبية النـاس سـوف يصـبح أساسًـا لبرامج العمل الديمقراطية، وفى أى نظام ديمقراطى توجد أقليـة تختلـف فى آرائهـا مـع آراء الأغلبية، وتستطيع الأقلية أن تحدث تغييرًا فى الرأى العام حينما تتمكن من إقنـاع عدد كبير من الناس بوجهات نظرها وهكذا فـإن آراء الأقليـة قـد تصـبح آراءً للأغلبيـة وبالتالى تكون أساسًا لبرنامج العمل الذى تتبناه الجماعة بشقيها، ومن هنا يصبح لرأى الأقلية ثقله واحترامه وسط الجماعة سواء وافقت عليه أو لم توافق[1].

ومن ثم فإنه لا يوجد ما يمكن أن نسميه علميا رأيًـا ثابتًـا دائمًـا، لأن مـن شروط الرأى العام أن يكون ناتجـا عـن حـراك اجتماعـي، وإلا تحـول إلى عقيـدة أو قيمـة أو عادة.

لأن الـرأى العـام يتصـف بأنـه دينـاميكى ... أى دائـم الحركـة والتبـدل والتطـور. وينقلب من ناحية إلى أخرى، شأنه فى ذلك شأن الحياة الإنسانية والجو السياسي.

كما أن الرأى العام نتاج للجدل والنقاش بين الأفراد داخل الجماعة حيـث يسـود أحـد الآراء عـلى بقيـة الآراء، أو تصـل الجماعـة إلى رأى جديـد بعـد صـقله وتمحيصـه وتعديله، إلا أن هذا الرأى كان رأياً فردياً فى بادئ الأمر.

وقد جاء التعريف الذى أعده ماكدوجال وألبورت مؤكدًا ضرورة النقاش للوصول إلى رأى عام، وقد عرضنا لهذين التعريفين منذ قليل.

أما التعريف الذى عرضه تشيلدز للـرأى العـام فلـم يمـحُ هـذه الحقيقـة المهمـة ولهذا جاء تعريفاً غير مقنع حيث قال تشيلدز: "إن الرأى العام هو مجموعة من الآراء الفردية".

ولم يتعرض فى هذا التعريف إلى عملية النقاش للوصول إلى الرأى العـام، ذلـك أن الرأى العام ليس تجميعاً للآراء الفردية دون مناقشة لهذه الآراء[2].

ولا ترجع أهمية المناقشة بين الجماعة للوصول إلى رأى عام فقط، ولكنهـا ترجـع إلى أهمية التفـاهم المشـترك بـين مختلـف الجماعـات للوصـول إلى اتفـاق ملائـم بـين الجماعة حول هذا الرأى العام.

---

1- Kuppuswamy, B. An introduction to Social Psychology, London. Asia Publishing Company D. 1461 P. 223.

2- حسنين عبد القادر، الرأى العام والدعاية وحرية الصحافة، القاهرة، دار النهضة العربية، 1962، ص 53.

ونظرًا لأن الرأى العام يستند إلى مبدأ الأخذ والعطاء عن طريق المناقشة فإنه يتحتم لقيامه وجود لغة مشتركة، أو قدرة على الاتفاق على المعانى الرئيسية وإلا تعذرت المناقشة، وأصبحت دون جدوى، لأن الرأى العام يقوم على استعداد الجماعات للتوفيق بين آرائها، فإذا استبدت كل جماعة بموقفها تعذر قيام الرأى العام الذى يتضمن المشاركة بين الناس فى الخبرات والاستعداد للتوفيق بين الآراء حتى يستطيع هذا الرأى العام أن يعمل كوحدة رغم انقسامه[1].

ويؤكد هربرت بلومر Herbert Blumer هذه الحقيقة حين قال: "إن الرأى العام يتكون خلال تبادل المناقشات والحجج"، لأن ذلك هو السبيل إلى تشكيل الرأى العام، وأن استمرار النقاش ضرورى للجماهير حتى تستطيع الوصول إلى التفاهم المشترك، والاقتراب من المعانى الرئيسية لموضوع النقاش، لأنه بدون السيطرة على جوانب الحديث والقدرة على التفاهم فإن المناقشة سوف تسير فى دائرة مفرغة، ولن تأتى بالثمرة المرجوة منها بل إن التفاهم سوف يكون مستحيلاً .. ويرى بلومر أن عدم القدرة على التفاهم يعوق المناقشات العامة التى تتناول الموضوعات القومية. وقد تصل هذه المناقشات إلى التوقف التام إذا تعصبت مختلف الجماعات تعصبًا طائفياً أو عقائديًا أو غير ذلك، وذلك نظرًا لأن التعصب يعنى رفض الناس الاقتناع بوجهات نظر الآخرين، فى حين أن عملية تكوين الرأى العام تتطلب قدرة على تبادل الخبرات والتجارب، استعداداً للوصول إلى تسوية واتفاق، وبهذه الطريقة فقط فإنه يمكن للجماهير المنقسمة على نفسها أن تعمل فى وحدة متكاملة As a unit[2].

وفى الحقيقة أن الرأى العام – كرأى موحد للجماعة – أمر لا يمكن تصوره، حتى إبان كفاح الشعوب عن كيانها وحياتها، إذ أن الشجاعة فى أفراد الشعب الواحد متباينة، والرغبة فى الحياة ليست واحدة، كذلك تختلف أهداف الجماعات فى الشعب الواحد وأغراضها.

إلا أن الحكومات الذكية الحكيمة هى التى تحاول دائما أن توجد الرغبة بين أفراد الشعب الواحد وجماعاته، وخاصة أثناء الحروب الوطنية الحاسمة بشرط أن تكون الروح المعنوية للشعب قوية سليمة.

1- لويس كامل مليكة، سيكولوجية الجماعات والقيادة ،ط3، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، 1970، ص 79.

2- Public Herbert: The mass, the public and the public opinion and communication by Berlson Moriss Jonowtiz, p.48.

ويقول "دوفيفات" مدير معهد الصحافة بجامعة برلين: إن الرأى العام – كوحـدة أو كدرب واحد لخط سير الجماعة بأكملها – لا وجود له، غير أن هناك رأيا ظاهرا مـن بين الآراء، أما أن يقال إن هناك رأيا عاما واحدا يعبر عن عقيدة وإرادة الجماعـة كلهـا ويقره كل فرد فيها فهذا ما لا وجود له.

ويقول الفيلسوف:" فيلاند"، "الرأى العام ليس رأى الشعب بأكمله، بـل يصـح أن نعتبره رأى طبقة لها الغالبية والقوة بين طبقات الشعب الأخرى".

ويرى "بنتشلي" أستاذ القانون الدولى "أن رأى الطبقة المتوسطة فى الشـعوب هـو الرأى الغالب، وهو فى العادة يتفوق على رأى غيره من الطبقات من الشعب".

ويعرف المؤرخ الألمانى "رانكـا" الـرأى العـام بأنـه "أقـرب تعبـير عـن الحركـات أو التيارات الداخلية غير الظاهرة فى الحياة العامة".

ويقول أيضا: "إن الرأى العام هو التيار اليومى الذى يغلب صوته صوت الآخرين فى الصحافة وجلسات البرلمان".

ويقول الأستاذ "ألبيج" أسـتاذ الـرأى العـام الأمـريكي:"إن الـرأى العـام ينـتج عـن تفاعل أفكار الأفراد فى أى شكل من أشكال الجماعة".

أما "هربرت بلومر" فيقول:" إن كثيرا من التفاعل الذى يتكون خلاله الرأى العـام يحدث نتيجة لتضارب آراء الجماعة وأوضاعها". كما يرى أن الرأى العام يستمد شـكله من الإطار الاجتماعى الذى يتحرك بداخلـه، ومـن العمليـات الاجتماعيـة التـى تجـرى بداخل هذا الإطار، كما يذهب إلى أن وظيفته تتقرر وتتحدد وفقًا للدور الذى يضطلع به.

- ومن ثم فإن طبيعة الرأى العام تقررها أبعاد رئيسية هى :

أولاً: الاتجاه، وهو الذى يحدد "مسار" الرأي، أى ما إذا كان هذا الرأى محبذاً أو رافضًا.

ثانيًا: المجال، وهو الذى يحدد "حجم" الرأي، أى ما إذا كان هذا الرأى ضيق النطاق أو واسع النطاق. وتحدد ما إذا كـان ضـيق النطـاق محصـورًا فى مجموعـات نوعيـة محدودة، أو واسع النطاق ويشمل مجموعات كبيرة تشكل رأيا عاما جماهيريا.

ثالثًا: التركيز، وهـو الخاصـية التـى تقـيس قـوة الـرأى العـام وشـدته، وتكشـف مـدى اعتماده على الاتجاهات والمواقف الغالبة القوية لدى الجماعـات المكونـة للـرأى العام.

رابعًا: العمق، وهو الذى يحدد "وزن" الرأي، أى مدى علاقة الرأى بالعواطف، والمبادئ الخلقية، والقيم التى يعتنقها أصحاب هذا الرأي.

خامسًا: مضمون الرأى العام ومحتواه: وهو الخاصية التى تتعلق بكمية ونوعية المعلومات المتوافرة لدى الرأى العام عن موضوع أو مشكلة أو قضية معينة.

سادسًا: درجة استقرار الرأى العام وثباته: وهى الخاصية التى تساعد على دراسة ثبات الرأى العام بمرور الوقت، وذلك على الرغم من أن أحد صفات الرأى العام عدم استقراره أو ثباته فترة طويلة.

سابعًا: قوة الرأى العام وشدته: وهى الخاصية التى تقيس مدى الاهتمام الذى يوليه الرأى العام لقضية أو موضوع أو مشكلة، ومدى الاختلاف بين الجماعات المختلفة.

الرأى الشخصى والرأى الخاص والرأى العام :

الرأى الشخصى Personal Opinion هو الذى يكونه الفرد ويفصح عنه فى موضوع معين بعد تفكير فى هذا الموضوع. ويجاهر به دون أن يخشى شيئًا.

أما الرأى الخاص Private opinion فهو هذا الجزء من الرأى الشخصى الذى لا يجاهر به الشخص أمام الناس، ولكنه يحتفظ به لنفسه خشية أن يعرض نفسه للخطر، أو خشية فقدان صديق أو منصب، وقد يبوح به الشخص لبعض المقربين إليه الذين يكتمون سره.

وتظهر أهمية هذا النوع من الرأى فى حالة الاقتراع السرى فى الانتخابات، ويظهر هذا الرأى فى تقدير نتيجة الانتخابات، أو الاقتراع حول قضية من القضايا [1].

فالرأى العام تجاه قضية تهم الجماهير ككل، بينما الرأى الخاص أو الآراء الخاصة تنحو فى اتجاه القضايا المعينة التى تهم قطاعات بعينها دون غيرها وهى تشكل بدورها رأيا عاما ولكن بين مجموعة من الأفراد تجذب انتباهها تلك القضايا نظرا لأهميتها بالنسبة لهم[2].

1- أحمد أبو زيد ،سيكولوجية الرأى العام والدعاية، القاهرة، عالم الكتب 1968، ص 72 0

2- Key .V.O. public opinion and American democracy New York, Alfred aknopf inc .p. 7-17.

ويفرق الباحثون بين الرأى العام والرأى الخاص عـلى أسـاس أن الـرأى العـام هـو التعبير عن اتجاه جماعة من الناس نحو مشـكلة معينـة أو حـادث معـين، فى حـين أن الرأى الخاص يعتبر ظاهرة نفسية، وهو يمثل رأى الشـخص الـذى يعتنقـه ويحـاول أن يحققه، كما يذهبون إلى أن الرأى العام يتصل اتصالا وثيقا بالجماعة ويتميز عن الرأى الخاص بثباته النسبي، وبأنه أقل تعرضا للتغير والتحول السريعين اللذين يتعرض لهـما الرأى الخاص أو الشخصي.

فقد يبتسم الإنسان وتكون داخلياته على العكـس مـن ذلـك. أى أنـه لـيس مـن الضرورى أن نحكم على كل من يضحك بأنه سـعيد أو العكـس، فـالظواهر لا تكشـف البواطن فى كل الأحوال، ذلك أن الخالق وحده سـبحانه وتعـالى هـو الظـاهر والبـاطن وهو علام الغيوب كما يجب أن يكون واضحاً أمامنا أن ما يقوله الفـرد يمكـن ألا يـدل على حقيقة تفكيره. فهناك الرأى الخاص Private Opinion الـذى يحـتفظ بـه الفـرد لنفسه، وهناك الرأى الذى يرغب هو فى أن يشارك به مـع المجموعـة وهـو مـا يعـرف بالرأى الشخصى Personal Opinion وهذه صعوبة أخرى فى التعرف على الرأى العام ودراسته.

أشكال التعبير عن الرأى العام :

ويستطيع الشخص أن يعبر عن آرائه نحو القضايا المختلفة بطرق متعـددة، فقـد يكون ذلك بالضحك، أو بتقطيب الجبين، أو هز الكتفـين، كـما قـد يكـون التعبـير عـن الرأى بالكلمات، ليس الكلمات المنطوقة فقـط بـل بـالكلمات المكتوبـة أيضـا، ككتابـة رسالة أو مقال ...الخ.

وهذا يعنى أنه يجب أن يكون التعبير عن الرأى مفهوما قابلا للترجمة إلى كلمات أو حركات أو إيماءات للتعبير عن الموافقة أو المعارضة أو الاختلاف أو حتـى المحايـدة. ويمكن معرفة الرأى من خلال رؤيتنا لأى فعل مفهوم أو مترجم.

ثانيًا: مكانة الرأى العام ومراحل تطوره :

على الرغم من أن عبارة الرأى العام لم تستعمل حتى القرن الثامن عشر، إلا أن ظاهرة الرأى العام كانت موضع اعتبار عبر التاريخ البشري، ويتضح ذلك فيما ذكره بعض الكتاب فى العصور القديمة والوسطى والحديثة،وإذا كانت ظاهرة الرأى العام لم تظهر إلا فى المجتمعات المتحضرة، والتى تطورت فيها وسائل المواصلات وقنوات الاتصال،إلا أنه كان يمكن ملاحظة هذه الظاهرة أيضاً فى المجتمعات المتخلفة التى تفتقر إلى التقنيات الحديثة ووسائل الاتصال الكافية[1].

وعلى الرغم من أن ظاهرة الرأى العام قد ظهرت فى أحاديث رجال السياسة وبعض الباحثين، إلا أنه لم يكن هناك اهتمام واسع النطاق بدراسة هذه الظاهرة، ولكن نتيجة للحرب العالمية الأولى حيث ازداد الاهتمام بهذا الموضوع واتسع نطاقه وبسبب استخدام أطراف الصراع فى هذه الحرب لأساليب الدعاية وطرق التضليل بصورة كبيرة، فأصبح الرأى العام موضوعًا جديرًا بالدراسة من قبل الدولة التى تؤمن بقيمة الإنسان، وتقدر دوره فى الحياة، كما أصبحت الحكومات الديمقراطية تستمد شرعية وجودها إذا استطاعت أن تعكس إرادة الجماهير،وتكسب رضاهم من خلال استطلاعات الرأي، ويتضمن مفهوم الرأى العام الحكم العام، والميل العام، والعمل العام، وأصبح من غير المعقول أن ينظر الحاكم إلى أى عمل على أنه خير إذا كان الناس يرون فيه شرا[2].

وقد بدأت الدراسات الحديثة للرأى العام بعد المؤلفات الأولى التى وضعت فى هذا الصدد والتى من أبرزها المؤلف الذى وضعه لورانس لويل Lowerence Lowell بعنوان "الرأى العام والحكومات الشعبية" " Puplic opinion and popular government ". وقد نشر هذا المؤلف عام 1913م، وكذلك المؤلف الذى أعده والتر ليبمان عن الرأى العام سنة 1922[3].

وإذا كان القرن العشرون قد شهد تطورات كبرى فى هذا الصدد إلا أن هذه التطورات قد بدأت جذورها فى النصف الثانى من القرن التاسع عشر، ونتج عنها

1- Davison, Phillips The Public opinion process, in the voice of people Christianson, Reo and Mc Williams Robert New York 1979. P.6.

2- Stuart Allan: Journalism: Critical Issues open University Press, McGraw – Hill Education 2005.

3- Hennessy, Brenard: public opinion, op. cit. p.23.

أن أصبح الرأى العام هو صاحب السلطة الحقيقية،حيث اتسعت مساحة الديمقراطية فى المجتمع الإنساني، ومن هذه التطورات:الثورة الصناعية والتضخم السـكاني، والتقـدم العلمـى والتكنولـوجي، وارتفـاع مسـتوى التعلـيم، وزيـادة الحـراك الاجتماعـى بـين الطبقات والشعوب، والمطالبة بالمساواة، والانفتاح على العالم نتيجـة اسـتخدام قنـوات الاتصال وانتشارها.

ففى الديمقراطيات المعاصرة أصبح الـرأى العـام قـوة لهـا وزنهـا نتيجـة الأوضـاع السياسية والاجتماعية والاقتصادية التـى تطلبتهـا ظـروف ذلـك العصر،ونتيجـة تـوافر وسائل التعبير عن الرأى العام مثل الصـحف والإذاعـة والتليفزيـون والسـينما وشـبكة المعلومات الدولية وغيرها، وكان لظهور الأفكار الحديثة مثل التوسع فى حق الانتخاب، ومساواة المرأة بالرجل، وحصول العمال والفلاحين على حقوقهم، وغير ذلك من الأفكار أبلغ الأثر فى ظهور الآراء الجديدة وانتشارها.

وكان لثورة المعلومات، وتصارع الأفكـار والمـذاهب، والتطـور المـذهل فى وسـائل التعبير،وسقوط الكثير من النظم الشمولية. أبلغ الأثر فى ظهور الرأى العـام كقـوة لهـا وزنها، حتى أصبح العصر الـذى نعـيش فيـه يسـمى عصر الـرأى العـام. واهتمـت بـه الحكومات والأحزاب والقوى الضاغطة، وأصبح من الصعب على أى نظام أن يتجاهله، وأنشئت له المعاهد، والمراكز المتخصصة فى دراساته وقياس أثره ومعرفة اتجاهاته.

لذلك اسـتحوذ الـرأى العـام عـلى اهـتمام الساسـة وصـناع القـرار عـلى اخـتلاف أيـديولوجياتهم ونظـم حكمهـم، يسـتوى فى ذلـك الحـاكم الـديمقراطى والحـاكم الدكتاتوري، وإن اختلف الدافع وراء هذا الاهتمام، وعلى الرغم من حاجة كـل الـنظم السياسية إلى تأييد الرأى العام، إلا أنه من المفترض أنـه كلـما زادت ديمقراطيـة النظـام السياسى زادت حاجتـه واعـتماده عـلى الـرأى العام،فالنظـام الـديمقراطى ينبنـى عـلى عمليات تشغيل مستمرة للمعلومات والأفكار التى ترد من البيئة المحليـة والخارجيـة، حيث يتم الاعتماد على نتائج بحوث الرأى العـام باعتبارهـا فى مقدمـة العوامـل التـى يستطيع صانع القـرار أن يسترشـد بهـا لمعرفـة اهتمامـات الجماهـير، لـذا تتبـوأ هـذه البحوث مكانة متميزة فى الأنظمة الديمقراطية.

وتلعب الأوضاع السياسية دورًا مؤثرًا فى تكـوين الـرأى العـام بصـفة عامـة، فـإذا كـان أحـد الأنظمـة قائمـاً عـلى الدكتاتوريـة، والاسـتبداد بـالرأي، والصـلف، والاستعلاء على الجماهير، واحتقارها، وإشاعة التعسف والإرهاب بينها، فإن هـذا

الوضع يؤدى بالضرورة إلى ردود فعل سلبية، لأن الحيلولة بين الجماهير وبين المشاركة فى مناقشة قضاياها الأساسية، ومشكلاتها الحيوية، وحرمانها من التعاون والإسهام الإيجابى فى أحداث أمتها يدفعها إلى اللامبالاة أو العداوة والبغضاء، وسوف يفرز تنظيمات أو جماعات متناحرة، ذات مصالح متباينة، وتوجهات متضاربة.

إلا أن اتجاهات الرأى العام تجاه مختلف القضايا والأحداث تختلف باختلاف ظروف البيئة، والعقيدة الدينية، والنظم الاجتماعية، فما يستساغ ويصعب محاربته فى قبيلة تعيش على الفطرة ليس محل نقاش وجدل فى تحريمه فى المجتمعات المتقدمة، وما يسلم به المجتمع الأوروبى من تحريم تعدد الزوجات لا يرى المسلم فيه حرجًا تبعًا لتغلغل ومشروعية هذه العادة فى مجتمعه[1].

وإذا كانت المجتمعات الديمقراطية تهتم بالرأى العام وتحمله مسئوليات جسامًا، وتمنحه سلطات واسعة؛ لأنه صاحب المصلحة الفعلية فى كل ما يدور فى المجتمع من أحداث تمس حاضره، وتؤثر على مستقبله، باعتباره المستفيد والمتضرر من كل قرار يصدر، أو إجراء يتخذ، أو نشاط يتم، فإن الأنظمة الاستبدادية تتعامل مع الرأى العام من منظور آخر، فهى تخطط لمحاصرته، وتوجيهه الوجهة التى تحقق أهدافها فى السيطرة والحكم والاحتواء، أى أن الأنظمة الاستبدادية تهتم هى الأخرى بالرأى العام، ولكن - لترويضه أو خداعه أو تخديره - أى أن درجة الاهتمام قد تكون كبيرة فى النظامين الديمقراطى والدكتاتوري، ولكن الخلاف بينهما يكمن فى نوع هذا الاهتمام وأهدافه، وهذا يعنى أن جميع النظم تهتم فى الوقت الحاضر بالرأى العام، وتحفل به كثيراً سواء أكان ذلك عن حسن قصد منها أم عن سوء قصد؛ لأنه أصبح من الصعب على أية حكومة أن تتجاهل هذه الظاهرة فى المجتمع الذى تعمل فيه، وذلك نظرًا لقوتها الهائلة التى تتزايد بصورة مستمرة.

وبهذا نرى أن "الرأى العام" أصبح يتبوأ مكانة مرموقة فى مختلف الدوائر السياسية والعلمية، على الرغم من الاختلافات السياسية والنظم الدولية والمعارف الإنسانية، وذلك على مستوى النظرية والتطبيق، فالرأى العام أصبحت له أصوله ونظرياته، وفلسفاته، واستخداماته، وأساليب قياسه[2].

وأصبح من المواد الأساسية التى تدرس كأحد العلوم الاجتماعية والإعلامية والمعاهد العلمية فى مختلف الجامعات، واتجهت بعض الدول إلى إنشاء معاهد

---

1- أحمد سويلم العمري، مرجع سابق، ص 11 .

2- سمير حسين، الرأى العام والإعلام والاتصال بالجماهير، ص 326 .

علمية متخصصة فى تدريس الرأى العام والعلوم المتصلة به، وهو ما يعكـس الاهـتمام الأكاديمى بهذا العلم لتخريج أخصـائيين عـلى مسـتوى عـال مـن التأهيـل فى مجالاتـه وفروعه المختلفة.

وأخذت الحكومات والتنظيمات السياسية والأحزاب فى كافة الدول تحفل بدراسة اتجاهات الرأى حول مختلف القضايا التى تسـتأثر باهتمامهـا للعمـل عـلى معالجتهـا على أسس موضوعية، هذا فضلا عن الاهتمام بالرأى العام لدى كافة المنظمات الدولية أو الإقليمية أو الوطنية، ولدى العديد من المنشآت فى القطاعـات المختلفـة، كـالأجهزة الحكومية والمؤسسات والشركات، وأجهـزة الحكـم المحـلى وغيرهـا مـن الأجهـزة التـى تتعامل مع فئات متنوعة من الجماهـير والتـى يهمهـا أن تتعـرف عـلى آراء الجماهـير واتجاهاتها فيما تقدمه من خدمات أو منتجات أو أفكار.

وقد اتجهت كثير من الدول نحو إنشاء مراكز ومعاهد ومؤسسات لقيـاس الـرأى العام ودراسته، وتعددت هذه المعاهد والمراكـز داخـل الدولـة الواحـدة نظـرًا لحاجـة المنظمات والهيئات المختلفة فيهـا لمعرفـة اتجاهاتـه كالهيئـات السياسـية، والأحـزاب، والمؤسسات الإعلامية.

وتبرز ظاهرة الرأى العام فيما يبديه الناس من الاهتمام بحادثة من الحـوادث أو قضية من القضايا. فإذا وقع اعتداء من إحدى القوى فى العالم عـلى دولـة صـغيرة كـما حدث فى الاعتداء العراقى على الكويت أو الاعتداء الأمـريكى عـلى العـراق مـثلاً يقـول الناس: إن الرأى العام يستنكر العدوان الأمريكى على العراق، وكذلك إذا قامت إحـدى القوى باحتلال أراضى دولة أخرى كما هو حـادث فى العـدوان الأمـريكى عـلى العـراق، وتبرز ظاهرة الرأى العام العالمى فى القرارات التى تصدرها الأمم المتحدة وتشجب فيها العدوان الإسرائيلى على الشعب الفلسطيني.

وإذا وقع حادث مفزع مثل حادث اعتداء قُطَّاع الطرق على سيارة الأتـوبيس فى أحد ميادين القاهرة شاهرين أسلحتهم مطالبين الركاب بتسليم ما لـديهم مـن نقود وحلى جهاراً نهارًا، أو حادث اختطاف بعض الفتيات والاعتـداء علـيهن وهـو الحادث الذى أثـار تناولــه ثـائرة الجماهـير، وتناولتـه الصـحف ووسائــل الإعـلام بالتحليل والتعليق، وغير ذلك من الأحداث المماثلة... يقول الناس: إن الرأى العـام يستنكر مثل هذه الحوادث، ويطالب المسئولين عن الأمن بوضع حد لهـا، وكـذلك إذا أظهر بعض التجار جشعهم وغالوا فى الأسعار قيل: إن الرأى العـام يشـكو مـن هذا الارتفاع فى الأسعار ويطالب الحكومة بوضع حد لهذا الغلاء ... وغير ذلك مـن

القضايا والأوضاع والأحداث مثل أزمة المواصلات أو مظاهرات الطلبة أو العمال ... الخ. لأن الرأى العام يعبر عن نفسه من خلال التفاعل الذى يحدث بين أفراد مجتمع ما حول إحدى المشكلات المطروحة بحيث يأتى رأى الجماعة تعبيراً عن ذلك التفاعل من خلال المواقف التى يعكسها أفراد الجماعة، كما أنه لا يتخذ شكله الواضح إلا من خلال هذا الاختلاف فى الرأى والتعبير عنه.

فالرأى العام إذن هو بمثابة تيار يسرى عبر الجماهير ويعكس إقبالها ونفورها، وهو اتجاه ميول الناس ورغباتهم، وهو مجموعة من الضغوط والأحكام التى تصدرها الجماهير على عمل من الأعمال أو نشاط من الأنشطة العامة فى المجال الداخلى أو الخارجي[1].

تطور ظاهرة الرأى العام فى العالم :

إذا كانت ظاهرة الرأى العام لم تلقَ اهتمام الباحثين إلا فى العصور الحديثة حيث تناولوها بالدراسة والتحليل، إلا أن الرأى العام نفسه يرتبط فى نشأته بقيام المجتمعات الإنسانية.

ولقد كان الإنسان البدائى يدرك أهمية الرأى العام، وذلك نظرًا لأن الإنسان فى العصور القديمة لم يكن ذا كيان خاص، بل كان يستمد كيانه من الانتماء إلى جماعة تتمثل فى العشيرة أو القبيلة أو الأسرة الكبيرة، ومن ثم كانت حاجته شديدة لمعرفة طبيعة الرأى الجماعى السائد فى مجتمعه.

وعندما ظهرت الحضارات الأولى وعرف الإنسان الكتابة ازدادت أهمية الرأى العام وتطورت بالتالى الأساليب المتعلقة بالسيطرة عليه وتوجيهه، وتشهد الآثار التى خلفها القدماء المصريون أو البابليون أو حكام آشور على سبيل المثال أنه كانت هناك أساليب متطورة آنذاك تعمل على التأثير فى الرأى العام وكسب نفوذه عن طريق السيطرة على العقول والأخيلة[2].

وقد عرفت مدن اليونان المستقلة الرأى العام، واختبرت سطوته ونفوذه قرونا عديدة قبل ميلاد المسيح، فقد كان الرأى العام هو الحاكم الفعلى والمسيطر المطلق على كل أوجه النشاط فى هذه المدن.

---

1- أحمد أبو زيد، مرجع سابق، ص 52.

2- محمد عبد القادر حاتم، الرأى العام والدعاية باعتبارها قوة أساسية لاستقرار الحكم ونشر الأمن والسلام العالمي، رسالة دكتوراة، كلية الحقوق - جامعة القاهرة، 1960، ص 57.

ففى تلك المدن اليونانية القديمة كانت السيادة المطلقة لهيئة المواطنين مجتمعين، أو بمعنى آخر لكافة سكان المدينة والريف المحيط بها باستثناء العبيد والأطفال والنساء ... وكانت هذه الهيئة أو الجمعية تمثل فى الوقت نفسه ما يعرف اليوم بالبرلمان والحكومة والقضاء، أو بالهيئة التشريعية والهيئة التنفيذية والهيئة القضائية جميعا، وكانت القرارات فى اجتماع جمعية المواطنين تتخذ بأغلبية أصوات المواطنين الحاضرين .. ولم تترك جمعية المواطنين ميدانا إلا طرقته، فهى التى كانت تختار قادة الجيش والموظفين، وهى التى كانت تعلن الحرب وتعقد المعاهدات، وتأمر بإقامة الاحتفالات العامة، وتسن القوانين وتفرض الضرائب، وتحكم فى القضايا المدنية والجنائية وتصدر الأحكام أحيانا دون محاكمة.

ففى الحضارة اليونانية القديمة لعب الرأى العام دورًا كبيرًا، فقد أعطت حكومة المدينة التى كانت تتصف بالديمقراطية للرأى العام الفرصة ليعبر عن نفسه، وكانت هذه الحكومة تستمد منه سلطتها، وهنا لا يخفى الدور الهام الذى قام به الفلاسفة والمفكرون فى اليونان الذين أدركوا معنى الرأى العام، وقد ظلت آراؤهم - حتى اليوم - موضع اهتمام الباحثين مثل سقراط وأفلاطون وأرسطو.

وقد قسم أرسطو الجماهير، وهم الذين يكونون الرأى العام فى عصره، حسب السن إلى شباب، ورجال، وكبار السن، ويقول أرسطو: إن الشباب من شأنه أن يغالى فى كل شيء، ويعتقد أنه يعرف كل شيء، ويرجع ذلك إلى قلة خبرتهم، ويعيب على هذه المجموعة عدم المبالاة، وعلى العكس من ذلك بالنسبة لكبار السن، وهم الأشخاص الذين يقعون بين 35 و 50 سنة حيث إنهم يحاولون مسايرة الواقع دون الثقة فيه[1].

وهكذا كان الرأى العام صاحب الكلمة العليا مباشرة فى دويلات المدن اليونانية القديمة، فكان الخطباء يلتقون بالناس فى ساحات أثينا وأسبرطة، وتدور المناقشة والجدل ليصل الجميع إلى وجهة نظر تسود وتتغلب على وجهات النظر الأخرى، وقد صارت هذه سنة تتبعها روما القديمة التى عرفت الصحافة اليومية متمثلة فى صحيفة Vox Populi والتى ظلت تصدر زهاء أربعمائة سنة متوالية، كما عرف الرومان مفهوم "صوت الجمهور" أو "صوت الشعب" Acta Durina وهو مفهوم قريب جداً من اصطلاح الرأى العام بمعناه الحديث[2].

1- عبد العزيز الغنام، المرجع السابق، ص 261.

2- عبد القادر حاتم، المرجع السابق، ص 61.

إلا أننا يمكن أن نقول بحق: إن الرأى العام، غرس ديمقراطى بطبيعته لم يسترد نفوذه وسيطرته منذ وأدته فتوح الإسكندر المقدونى – مع استثناء فترات تاريخية قصيرة فى صدر الإسلام – إلا فى عصرنا الحديث.

وقد توج الإسلام الرأى العام بالمعانى والقيم السامية فى وقت كانت فيه الدول الغربية غارقة فى بحار من الظلمات، والمتأمل لرسالة محمد صلوات اللـه وسلامه عليه يجد اهتمام الدعوة الإسلامية بالرأى العام، يؤكد ذلك ما قاله اللـه تعالى مخاطبًا نبيه: " وَلَوْ كُنتَ فَظاً غَلِيظَ القَلْبِ لانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ" [1] ويتمثل اهتمام رسالة الإسلام بالرأى العام فى الدستور القرآنى الذى يبدو واضحاً فى قوله تعالى: " وشَاوِرْهُمْ فِي الأَمْرِ "، وقد نهج الخلفاء الراشدون هذا المسلك فى أسلوب حكمهم وليس أدل على ذلك من قول أبى بكر الصديق أول الخلفاء الراشدين فى أول خطبة له: "إنى قد وليت عليكم ولست بخيركم، فإن رأيتمونى على حق فأعينوني، وأن رأيتمونى على باطل فقوموني، أطيعونى ما أطعت اللـه فيكم، فإن عصيته فلا طاعة لى عليكم".

وأكد عمر بن الخطاب ثانى الخلفاء الراشدين هذا المبدأ حين أعلن أمام جميع المصلين: "أصابت امرأة وأخطأ عمر".

وقد كان اختراع جوتنبرج للطباعة عام 1435 نقطة تحول مهمة فى تطور الرأى العام الذى أصبح عاملاً مؤثرًا وفعالاً فى تشكيل السلوك الإنساني.

وفى القرن السابع عشر والثامن عشر والتاسع عشر حدث تطور مهم فى ظاهرة الرأى العام نتج عنه الصراع بين الكنيسة من ناحية، والذين تمردوا عليها من ناحية أخرى، وقد ظهر على أثر ذلك عدد من المفكرين أمثال "ميلتون"، "وجون لوك"، "ووليم تمبل" الذين رفضوا استعباد العقول وسحق إرادة الجماهير، وقامت الصحف بدور مهم فى تدعيم الرأى العام فى فرانكفورت وفى انجلترا وغيرها من الدول الأوروبية، وسرعان ما أدى التطور التجارى ونشوء الطبقة المتوسطة وانتشار التعليم إلى تدعيم مكانة الرأى العام[2].

وفى القرنين التاسع عشر والعشرين حقق الرأى العام انتصارًا هائلاً، وأصبحت له السيادة والسلطان فى حكم الشعوب نتيجة للتقدم العلمى والتكنولوجى الذى أحدثته الثورة الصناعية، وظهرت على أثره النظريات الحديثة، والبحوث

1- سورة آل عمر آية 159.

2- المرجع السابق، ص 64.

العلمية، والتطور الهائل فى وسائل الاتصال الجماهيرية. ونتج عن كل ذلك ثورة فى الأفكار وتدعيم لسلطة المجالس النيابية والصحف وغيرها من الوسائل التى تعبر عن الرأى العام، وأصبح العصر الذى نعيش فيه "عصر الرأى العام"، وازداد اتصال دول العالم بعضها ببعض مما نتج عنه تبادل الأفكار والآراء وتصارع للنظريات والمذاهب فى شتى الميادين[1].

وقد كان من الواضح أن تأثير أفكار المساواة، ورأى الأغلبية التى نادى بها "لوك" و "روسو" و "كوندورسيد" وغيرهم من المفكرين الذين ظهروا فى الفترة الواقعة من عام 1650 إلى عام 1800 قد أسهم فى توسيع قاعدة الرأى العام، ولم يكن مفهوماً قبل هذه الفترة المقصود بكلمة Public حيث إن آراء الجماهير لم تكن موضع اعتبار، ولم تجد طريقها المؤثر فى وضع السياسة، أما مع مطلع القرن الثامن عشر فإن عبارة الرأى العام أصبحت تستخدم على نطاق واسع بين الفئات المختلفة[2].

وحين قامت الثورة الفرنسية عام 1789 حققت أروع الانتصار لإرادة الجماهير والتى جاءت بعد قيام الثورة الأمريكية التى اشتعلت عام 1632.

جاء حق الإنسان فى حرية الرأى والتعبير فى المادة 19 من الإعلان العالمى لحقوق الإنسان والذى أقرته الأمم المتحدة فى 10 سبتمبر 1948، وأكمل هذا بالمادة 29 التى أضحت من أكثر النصوص الدولية تداولاً فى العديد من الوثائق الدولية، وقد قاد هذا التطور إلى الاعتراف بحرية التعبير كحق من الحقوق الإنسانية وما يترتب عليه فى طرائق ووسائل التعبير، ثم برز حق الاتصال عام 1969 عندما دعا جان وارس رئيس المعهد الدولى للاتصال، وهو أول مَنْ دعا إلى هذا الحق ورسم خطوطه الرئيسية، وهو حق الإنسان فى أن "يَسمع ويُسمع" "يعلم ويُعلم"[3].

وهذا يعنى أن الرأى العام كان قائما - بصورة أو أخرى - على مر العصور، فالرأى العام مرتبط بالمجتمع الإنسانى أينما وجد ولا شك أن أحداثا ضخمة فى تاريخ البشرية ما كان لها أن تتحقق لولا اتفاق غالبية الجماهير، أو إجماع كلمتهم.

---

1- المرجع السابق، ص ص 66، 67 0

2- Hennessy, Brenard: op. cit., p.23.

3- حميدة سميسم، نظرية الرأى العام، القاهرة، الدار الثقافية للنشر، 2005، ص 33 .

وقد أصبح الرأى العام قوة كبيرة فى مجتمعنا الدولى المعاصر،وذلك نتيجة للأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية، لهذا المجتمع، ولتقدم العلم والتكنولوجيا، وقد ضاعف من تأثير هذه القوة التجمعات الجماهيرية الكبيرة فى المدن بعد الثورة الصناعية، وقيام النظم الديمقراطية، والتوسع فى حق الانتخاب، وتحرير المرأة والعبيد، وانتشار التعليم، وتطور الطباعة،وظهور التلغراف والتليفون، واختراع آلات التصوير،والتطور العظيم فى وسائل المواصلات، وظهور أجهزة الإعلام الجماهيرية الحديثة من صحف وإذاعة وسينما وتليفزيون مما ساعد مساعدة فعالة على سرعة انتشار الأفكار والآراء وتبلورها.

وقد شاع استخدام الرأى العام بمدلوله الحديث فى خضم الثورة الفرنسية، ولا عجب فى ذلك فالثورة الفرنسية – كسائر الثورات الكبرى ليست سوى لون من ألوان التعبير عن الرأى العام[1].

تطور ظاهرة الرأى العام فى مصر :

لم تحرم مصر من أحداث وحركات فى مختلف عصورها أكدت وجود ظاهرة الرأى العام بها، ولم يكن من المعقول أن تعيش مصر بمنأى عن الأوضاع الجديدة فى العالم، تلك الأوضاع التى دعمت إرادة الشعوب ولاسيما بعد الثورة الفرنسية.

وقد كان علماء الدين فى مصر، هم الممثلون الحقيقيون للرأى العام المصرى إلى عهد غير بعيد، وقد كانت كلمتهم لها احترامها وقدسيتها فى نفوس الناس، وكان هذا الشعب ينظر إليهم على أنهم نوابه المتحدثون بلسانه، المدافعون عن حقوقه ضد الحكام الذين قد يسيئون إليه، وقد شهد القرنان الماضيان عدة مواقف مشرفة لهؤلاء الرجال فى الدفاع عن الشعب المصرى ضد حكامه[2].

وجاءت الحملة الفرنسية على مصر فأيقظت البلاد من سبات عميق أراده لها حكام البلاد من المماليك، فقد شاهد المصريون لأول مرة نظماً جديدة للحكم لم يشهدوها من قبل، ولمسوا عن كثب أفكارًا حديثة لم يلمسوها قبل ذلك.

فقد جعل نابليون بونابارت للعنصر المصرى صوتًا فى حكم البلاد حيث أنشأ نظام "الديوان" عام 1798 الذى ضم كوكبة من المصريين الذين امتازوا بمركزهم الأدبى وكفاءتهم العلمية، بهدف الاستنارة بآرائهم فى إدارة أمور الدولة، ووضع

1- مختار التهامي، الرأى العام والحرب النفسية، ط2، القاهرة، دار المعارف، 1979.
2- عبد اللطيف حمزة، أدب المقالة الصحفية فى مصر، جـ1، القاهرة، دار الفكر العربى، 1958، ص10.

نظامها الإدارى والمالى والقضائي، وكان هذا نواة لنظام الشورى الذى لم تعرفه البلاد من قبل، فلم يكن النظام الدستورى مألوفاً فى البلاد، بل كان الحكـم المطلـق القـائم عـلى الظلم والاستبداد وأهواء الحكام هو الذى كـان يسـود الـبلاد وقتـذاك، وكـان العـنصر المصرى خلال حكم المماليك بعيداً كل البعد عن كل النفـوذ، فاسـتأثر هـؤلاء المماليـك بالسلطة من جميع نواحيها، ورغم أن نابليون كان قائداً طموحاً إلى الفـتح والسـلطان إلا أنه فى نفس الوقت كان وليد الثورة الفرنسية، كـما كـان جنـود فرنسـا أبنـاءً لهـذه الثورة العظيمة التى أعلنت حقـوق الإنسـان، وقـررت حريـة الشـعوب، وهكـذا فـتح المصريون عيونهم، وازدادوا تشوقاً للنظام الجديد القائم عـلى أسـاس الحريـة والحـق، وقد استثار نابليون الروح القوميـة فى نفـوس المصريـين والـرأى العـام المصرى بـالطرق والإجراءات الآتية[1]:

1- النظام الدستورى الذى أنشأه، والبيانات والمنشورات التى كان يعد فيها المصريين بأن يجعل زمام الحكم فى أيديهم، وقد عبر نابليون عن هـذه الحقيقـة فى رسـالة له عن أهداف الديوان فقال: "إن هذه الأهـداف هـى تعويـد الأعيـان المصريـين على نظام المجالس الشورية والحكم. لقـد دعـوتهم لاستشـارتهم وتلقـى آرائهـم فيما يعود على الشعب بالسعادة والرفاهية وما يفكرون فى عمله".
وقد كان هذا شيئًا جديدًا أحدث أثره فى التطورات التـى طـرأت فـيما بعـد عـلى الرأى العام فى مصر والتى ظهرت فى البلاد فى أوائل القرن التاسع عشر.

2- كما استثار نابليون الرأى العام فى مصر باعتداءاته واعتداءات جنوده عـلى الـبلاد وأهلها، وقد أثارت هذه الاعتداءات كراهية الأمة ضد الاحتلال الفرنسي،وحملتهـا على مقاومتـه بكـل الوسائل،فأسـهمت هـذه المقاومـة فى بعـث الـروح القوميـة المصرية.

3- ومما لا شـك فيـه أن البحـوث العلميـة التـى أجراهـا علـماء الحملـة الفرنسـية، وخلـدوها فى كتـابهم "وصـف مصر" الـذى يقـع فى أربعـة عشر مجلـدًا، وكـذلك الصحافة والطباعة التى أتى بها الجيش الفرنسى كـان لهـا أثرهـا الكبـير فى إيجـاد نافذة على حضارة جديدة بأفكار وآراء ونظم هيأت الرأى العام فى مصر لأوضـاع لم يشهدها من قبل.

---

1- عبد الرحمن الرافعي، تاريخ الحركة القومية وتطور نظام الحكـم فى مصر، ج2، القـاهرة د.ت. مكتبة النهضة المصرية ص113.

وقد كان نابليون بونابرت أيضًا يحاول كسب ود المصريين عن طريق استخدام قادة الدين الإسلامى ليقوموا بدور الوسطاء بينه وبين الشعب المصري، كما شارك المصريين أعيادهم وأفراحهم، وقد حذا حذوه قادة الحملة الفرنسية من بعده، كما حاول الفرنسيون أن يعلّموا سكان مصر الأفكار التى جاءت بها ثورتهم، وقد انتهز الجنرال رومبون مناسبة الاحتفال بعيد الثورة الفرنسية وألقى خطبة باللغة العربية بيّن فيها أسباب الثورة الفرنسية وأحداثها ونتائجها، وخلص من هذه الخطبة إلى الآمال التى يجب أن يسعى إليها المصريون، ويستعيدوا مجدهم الماضى الذى كان عليه أسلافهم القدماء[1].

وعبر الرأى العام فى مصر بعد ذلك عن نفسه مرة أخرى حين انتصرت إرادته على إرادة الوالى العثماني، وقام زعماؤه باختيار محمد على واليًا على مصر فى 13 مايو عام 1805 واشترطوا عليه ألا يفعل أمرًا إلا بمشورة علماء الشعب ونوابه، وإذا خالف شروطهم عزلوه، وقد تجلت إرادة الرأى العام فى مصر حين تم تنصيب محمد على فى دار الحكمة أى فى ساحة القضاء، واتخذ هذا معنى الاحتكام للعدالة والتمسك بالحق[2].

ومما لا شك فيه أن البعثات المصرية التى أوفدها محمد على إلى فرنسا قد ساعدت على تعميق الآثار المختلفة للحملة الفرنسية، وقد تم إيفاد أول بعثة مصرية إلى باريس برئاسة رفاعة الطهطاوى فى 14أبريل عام 1826، وقد سجل رفاعة الطهطاوى كل مشاهداته هناك وضمنها فى كتابه المشهور "تخليص الإبريز فى تلخيص باريز"، وتلا هذه البعثة عدد من البعثات التعليمية الأخرى، وقد أتاحت هذه البعثات الفرصة للمصريين ليروا ويسمعوا عن عالم جديد وفكر حديث، وظهرت آثار هذه البعثات لدى الرأى العام فى مصر بعد نمو الطبقة الوسطى فى عهد سعيد[3].

وحين تولى إسماعيل السلطة لم يكن فى مصر هيئة نيابية تمثل الشعب، وتشترك فى مظاهر الحكم منذ تم إبطال مجلس الشورى الذى أسسه محمد على عام 1829 حيث كان هذا المجلس أول هيئة نيابية ظهرت فى عهد أسرة محمد علي، ولكن هذا المجلس لم يعمر طويلاً، ولم يظهر له أثر فى معظم عهد محمد

---

1- Imam Ibrahim, Bona parte's Information policy in Egypt. In Egyptian plitical science Review, P. 21.

2- عبد الرحمن الرافعي، المرجع السابق، تاريخ الحركة القومية وتطور نظام الحكم فى مصر، جـ2، ط3، ص ص 336، 337 .

3- إبراهيم أمام، العلاقات العامة والمجتمع، ط2،1970، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، ص 192.

علي، وقد انقضى عهد عباس وسـعيد دون أن يجتمـع مجلـس الشـورى أو أى مجلـس يشبهه، إلى أن جاء عهد إسماعيل فأنشأ مجلس شورى النواب عام 1866، وكانت هذه ميزة يمتاز بها عصر إسماعيل عن عصرى عباس وسعيد، ولكنه كـان مجلسًـا استشـاريًا ينتخب أعضاؤه بواسطة عمد البلاد ومشايخها لمدة ثلاث سنوات، ويجتمع شهرين من كل عام، وكانت جلساته سرية، ولم يكن لهذا المجلس رأى نافذ فيما يعـرض عليـه مـن الشئون، وذلك لأن إسماعيل مثله مثل جده محمد عـلى كـان يتصـف بصـفة الإنفـراد بالحكم، والاستئثار بالأمر والنهـي، فلـم يتخـل عـن سـلطته المطلقـة حـين أنشـأ هـذا المجلس، هذا علاوة على أن هذا المجلس أخذ شكل المنحة لأنه لم تسبقه حركة مطالبة من الأمة، ومن هنا كانت سلطته ضئيلة، فلم يمثل الرأى العـام تمثـيلاً صـادقاً أو يعـبر عنه بصورة صحيحة، وكان حق الانتخاب فيه محصوراً فى العمد والمشايخ ولهذا سـمى "مجلس الأعيان"[1].

ولكنه كان بادرة طيبة على أية حال فى تطور الـرأى العـام المصرى الـذى دعمتـه ظهور أول صحيفة أهلية مصرية هى صحيفة "وادى النيل" التى أصـدرها عبـد اللـــه أبو السعود عام 1868 وصحيفة الأهرام التى صدرت عام 1875[2].

وقد نتج عن ذلك ظهور مجموعة من المفكرين الذين كان لهم دور بارز فى إثارة الرأى العام فى مصر على هـذه الأوضـاع أمثـال جـمال الـدين الأفغـانى ومحمـد عبـده ولطفى السيد، كما ظهر عدد من القادة الشعبيين أمثال مصطفى كامل ومحمد فريـد وسعد زغلول وغيرهم.

وجاءت الحركات الشعبية التى كانت مظهراً من مظاهر الرأى العام، وكانـت تظهـر هذه الحركات أحياناً فى شكل صحافة أهلية وأحياناً أخرى فى شكل جمعيات علنية وسرية مثل "الجمعية السريـة للضـباط الأحـرار" التـى ظهـرت عـام 1867 برئاسـة عـلى الـروبي، و"جمعية مصر الفتاة" التـى أنشـئت بالإسـكندرية عـام 1879، وكـذلك "جمعيـة المـودة السرية" لضباط الجيش عام 1804، و"جمعية المقاصد الخيريـة"، وكـان مـن بـين أعضـائها الشيخ محمد عبده، وكان من أعمالها تكوين رأى عـام فى مختلـف شـئون الـوطن. ومـما لا شك فيه أن جميع هذه المنظمات السرية والعلنية تدلنا عـلى وجـود مـا يسـمى بـرأى عام ضد الفساد القائم فى مصر فى ذلك الوقـت، وهـو فسـاد سـياسى واجتماعـى وقضـائى

1- عبد الرحمن الرافعي، عصر إسماعيل، ط2،جـ2، القـاهرة، مكتبـة النهضـة المصريـة، 1984، ص ص 78، 79.

2- خليل صابات، الصحافة رسالة واستعداد وفن وعلم، ط 2، القـاهرة، دار المعـارف مصر، 1967، ص 94.

وإداري. وقد استتبع ظهور هذه الجمعيات على مسرح السياسة المصرية ظهور الأحزاب السياسية، وكذلك ظهور الصحف الشعبية، وقد أعان هذا كله على نضج الرأى العام فى البلاد، وقد كان لهذا الرأى العام الفضل فى مقاومة الاحتلال الأوروبى أكثر من 70 عامًا، انحسر بعدها ظل الاحتلال البريطانى عن مصر، وعن كثير من الدول المجاورة التى انعكست عليها تيارات الرأى العام فى الوطن[1].

وظل الرأى العام فى مصر يتطور بتطور الأحداث بالرغم من محاولات بعض الحكام القضاء عليه، وقتل الأفكار الجديدة التى ترفده وظهرت بعض الجمعيات والتجمعات والأحزاب الوطنية داخل الوطن، وكانت هذه الجمعيات تمثل رأيًا عامًا وطنيًا، وتلعب دورًا بليغًا فى التأثير على الجماهير فى مصر.وبلغت الحركة الدستورية أوجها متمثلة فى الثورة العرابية فى ذلك الوقت والتى كانت أقوى تعبير عن الرأى العام فى مصر فى القرن التاسع عشر.

ثم حلت كارثة الاحتلال البريطانى فى عام 1882، إلا أن الحركات الوطنية لم تخمد جذوتها، وعاد كفاح الشعب المصرى فى سبيل حريته، وظل الصراع بين قوى الاستعمار التى كانت تحاول خنق حرية الشعب من ناحية وبين الحركات الوطنية التى كانت تمثل الرأى العام القومى من ناحية أخرى.

وتمثلت الإرادة المصرية فى أعقاب الاحتلال البريطانى فى عدد من أبناء مصر المخلصين الذين قاموا بكشف نوايا الاستعمار وأظهروا حيله وأساليبه الخبيثة، ودافعوا عن حق وطنهم فى حياة حرة كريمة، ولم تمت الحركة الوطنية المصرية رغم طغيان الاحتلال البريطاني. وإنما ظلت تذكى حيوية الشعب المصرى برغم النكسة التى أصابت البلاد نتيجة فشل الثورة العرابية والاحتلال البريطانى الذى أعقبها[2].

وقد مثل الإرادة المصرية الأحزاب الوطنية مثل "حزب الإصلاح على المبادئ الدستورية" الذى ألفه الشيخ على يوسف عام 1899، وكذلك "الحزب الوطني" الذى ألفه مصطفى كامل عام 1900 و"حزب الأمة" الذى ظهر عام 1907 وكان لكل حزب من هذه الأحزاب صحيفة وطنية تنطق باسمه مثل صحيفة "الجريدة" لسان حال حزب الإصلاح على المبادئ الدستورية، وصحيفة "اللواء"

1- عبد اللطيف حمزة، المدخل فى فن التحرير الصحفي، مرجع سابق، ص 40.

2- سعيد عبد الفتاح عاشور، ثورة الشعب، القاهرة، دار النهضة العربية، 1964، ص 82.

لسان حال الحزب الوطني، وقامت هذه الصحف بدور كبير فى التأثير على الرأى العام، وفى رفع الروح المعنوية للشعب المصري[1].

وواصل الشعب المصرى كفاحه فى سبيل حريته بالرغم من الانقسامات الطائفية واختلاف وجهات النظر حول نوعية الاستقلال المصري، فمنهم من نادى بأن مصر للمصريين فقط، ومنهم من نادى بالارتباط بالدولة العثمانية.

وقد توج الرأى العام المصرى انتصاراته فى ثورة شعبيه اتحدت فيها كل طوائفه وفئاته وهى ثورة عام 1919.تلك الثورة التى أثمرت تصريح عام 1922 متضمناً إنهاء الحماية البريطانية على مصر،والاعتراف بها دولة مستقلة ذات سيادة، ثم وضع الدستور المصرى فى 19 إبريل عام 1923الذى نص على أن الأمة هى مصدر السلطات كما أثمرت فوز حزب الوفد بأغلبية ساحقة وتأليف وزارة سعد زغلول فى 28 يناير سنة 1924[2].

والفارق بين النظام القائم على الدستور والنظام القائم على الحكم المطلق - كما يقول عبد الرحمن الرافعي- [3] أن النظام القائم على الدستور يكفل للشعب حكم نفسه بنفسه بإرادته واختياره، كما يكفل لأفراده تمتعهم بحقوقهم السياسية والشخصية، والدستور هو المرادف للديمقراطية، أما الحكم المطلق فهو قيام حكومات تفرض على الشعب فرضًا، لإهدار كرامته وكبت حريته. والحقيقة أن النظام الدستورى وأساسه حكم الشعب بإرادته ممثلة فى انتخابات حرة لا يمكن أن تبلغ الغاية من الكمال، ولكنه فى حاجة إلى مران طويل وممارسة مستمرة حتى تتشرب نفوس العامة والخاصة روح هذا الدستور، ولا يضير الأمم أن تخطئ فى ممارسة هذا النظام؛ فإن الخطأ يصلح مع الزمن، ومهما تكن عيوب الحياة الدستورية فإن الزمن كفيل بإصلاحها، أما النظم الاستبدادية فعيوبها مستمرة فى الأمم التى تقتل فيها روح العزة والكرامة، ويغرس فيها طبائع الذل والهوان والعبودية. وواصل الشعب المصرى كفاحه رغم موقف الاحتلال البريطانى أو السراية المتشددة للقضاء على الرأى العام.

وبعد ذلك تطورت أوضاع الوطن بصورة سيئة إلى أن جاء عام 1952، وقامت ثورة قوضت أركان الأوضاع القديمة، وجاءت بأوضاع جديدة أحدثت معها

---

1- عبد اللطيف حمزة، قصة الصحافة العربية فى مصر من نشأتها إلى منتصف القرن العشرين، بغداد، مطبعة دار المعارف، ص 109.

2- المصدر السابق، ص 131.

3- عبد الرحمن الرافعي، فى أعقاب الثورة المصرية، ج1. القاهرة، مكتبة النهضة المصرية، 1974، ص 269.

تغييراً شاملاً فى حاضر الأمة ومستقبلها، كما أحدثت تغيرات واسـعة فى أوضـاع الـوطن السياسية والاقتصادية والاجتماعية؛ نتج عنها شكل جديـد للـرأى العـام فى ظـل نظـام ثورى سلطوى هيمن على مختلف جوانب الحياة فى البلاد، والحقيقـة أن هـذه الفـترة التى أعقبت ثورة 1952جديرة حقًا باهتمام البـاحثين، ودراسـة تطـور الـرأى العـام فى مصر والمراحل التى مر بها فى تلك الفترة حتـى الآن. وسـوف نفـرد لهـا دراسـة خاصـة بإذن اللـه.

2

# الفصل الثانى

# أنواع الرأى العام وعوامل تشكيله

## الفصل الثانى
## أنواع الرأى العام وعوامل تشكيله

أولاً: أنواع الرأى العام :

يوجد الكثير من الاجتهادات حول أنواع الرأى العام، ويـتم تحديـد هـذه الأنـواع طبقا للمعايير التى تستخدم فى تقسيم هذه الظاهرة؛ ويذهب عدد مـن البـاحثين إلى تقسيم الرأى العام لتصنيفات مختلفة، وسوف نعرض فيما يلى لأهم هذه التقسـيمات كما ذهب إليها هؤلاء الباحثون. وفى أبرز هذه التصنيفات ذلك الـذى عرضـه الـدكتور حامد ربيع، وجاء فيه أن الرأى العام ينقسم إلى التصنيفات الآتية:

1- التصنيف الجغرافى للرأى العام :

أ - رأى عام وطنى أو قومي:

ويرتبط هذا الرأى بالوطن أو الدولة الكائن بهـا، وتسـتند إليـه السـلطة القائمـة، ويتميز هذا الرأى بما يلي[1]:

- التجانس: رغم الخلافات الداخلية التى قد تصل إلى حد الصراع الحزبى والتطاحن الحركي، فإن الرأى العام الـوطنى يملـك جعبـة مـن الـتراث والتقاليـد، فضـلاً عـن تكاتفه حول مفاهيم معينة واضحة ومحددة.
- إمكان التنبؤ بـه وبأبعـاده وردود فعلـه بفضـل أجهـزة الأبحـاث الميدانيـة سـواء أكانت أجهزة خاصـة كـما هـو الحـال فى الـدول المتقدمـة، أم إدارات تنتمـى إلى بعض المصالح كما هو الحال فى الدول الأخرى.
- معالجته للمشاكل القومية، وبصفة عامة فإن المشاكل القوميـة تعينـه وينـدر أن يكون مضـمونه هـو إحـدى المشـاكل الدوليـة فى أغلـب الأحيـان، وعنـدما يهـتم بالمشاكل الدولية يكون رأيًا عامًا معيبًا ومصطنعًا.

ب- رأى عام محلي:

ويقصد به نوعية معينة من نوعيات الـرأى العـام الـوطني، وبصـفة خاصـة عندما يكون متسعاً يشمل الكثير من الفئات، والرأى العام المحلى يعكس جميـع صفات الرأى العام القومى وبدرجة أكثر نوعية، فهـو يهـتم بالمشـكلات المحليـة،

---

1- حامد ربيع، نظرية الدعاية السياسية، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، 1972، ص 13.

ويدور فى أبعاد وتواترات ذاتية، وذلك حين يسود الرأى العام المحلى فى مقاطعة أو محافظة معينة أو مجموعة من المحافظات أو وحدات الحكم المحلي.

ج- الرأى العام الخارجي:

ورغم أن هذه العبارة غامضة لا تشير إلى حقيقة واضحة، إلا أنه من الممكن تحديد مدلولها كمرادف يعكس الرأى العام القومى أو الوطني.

د- الرأى العام العالمي:

وهو الاتجاهات التى تسيطر على أكثر من مجتمع واحد، أو التى تعكس توافقاً فى المواقف بين أكثر من وحدة سياسية واحدة، وقد أصبح هذا الرأى سمة من سمات المجتمع الدولى المعاصر. وهو الرأى الذى يسود غالبية شعوب العالم فى فترة معينة نحو قضية معينة، يحتدم حولها الجدل وتمس مصالح الشعوب أو قيمها، وقد أسهم فى نمو الرأى العام العالمى مجموعة من الأحداث أهمها: قيام أول منظمة عالمية لصيانة السلام وهى عصبة الأمم عام 1918، والأزمة الاقتصادية العالمية ما بين 1929 – 1934، والحرب العالمية الثانية 1939-1944، وإنشاء منظمة الأمم المتحدة 1945، ثم منظمة التجارة العالمية... الخ. ولولا هذه التطورات لعاشت شعوب العالم معزولة عن بعضها البعض واستحال وجود رأى عام عالمي.

هـ- الرأى العام الإقليمي:

أما الرأى العام الإقليمى فهو الرأى السائد بين مجموعة من الشعوب المتجاورة جغرافياً كالدول العربية مثلاً أو دول المغرب العربى أو دول الاتحاد الأوروبى أو دول منظمة آسيان، حول قضية يحتدم فيها الجدل فى فترة معينة، وتمس مصالح هذه الشعوب أو قيمها الأساسية بصورة مباشرة، وله عدة مقومات من أهمها: المصلحة المشتركة، والارتباط التاريخي، وتقارب التقاليد والعادات والمعتقدات، ووحدة الثقافة، وتشابه الأوضاع السياسية والاقتصادية والاجتماعية. ويساعد توافر هذه العوامل بصورة كبيرة على توحيد آراء ووجهات نظر الشعوب المتجاورة جغرافيا.

وهناك تصنيفات أخرى للرأى العام، وهذه التصنيفات [1]:

---

1- محمود فهمي، الفن الصحفى فى العالم ، القاهرة، دار المعارف بمصر 1964، ص 31؛ وحسنين عبد القادر، الرأى العام والدعاية وحرية الصحافة، القاهرة، دار النهضة العربية 1962، ص 55؛ وعبد العزيز الغنام، مدخل إلى علم الصحافة، جـ1، بيروت، دار النجاح للطباعة والنشر 1972، ص 173 .

2- التصنيف النوعى للرأى العام :

وهو الرأى الذى يسود بين طائفة أو فئة معينة من شعب بعينه أو من مجموعة من الشعوب فى قضية معينة يحتدم فيها الجدل، وتهم هذه الطائفة أو الفئة، وتمس مصالحها أو قيمها الأساسية بصورة مباشرة.

أى أن الرأى العام النوعى يقصد به اتجاهات الرأى العام التى تعبر عن قطاع معين من المجتمع.

أ - وإحدى هذه التطبيقات ذلك الاصطلاح الذى يستخدم الرأى العام الطبقي، وظاهرة الرأى العام فى تلك اللحظة تعبر عن مصالح طبقية معينة كما هو الحال فى طبقة البروليتاريا فى المجتمعات الشيوعية أو طبقة الرأسمالية فى المجتمعات المختلفة.

ب- الرأى العام المعادي: وهو الرأى العام الذى يقف موقف العداوة الصريحة من مجتمع آخر.

جـ- الرأى العام الموالي: وهو الرأى العام المؤيد لقضايا ومصالح مجتمع آخر.

3- التصنيف الزمنى للرأى العام ويضم:

أ - الرأى العام اليومي: الرأى العام اليومى هو هذا الشكل من الرأى العام المتغير يظهر حينما يعبر عن مشاعر الناس وأحاسيسهم سواء بالكلمات أو الإشارات أو الرموز، وهنا يكون الرأى العام سريعًا وواضحًا، وتسهم الشائعات وحملات الهمس فى بناء الرأى العام[1].

ب- رأى عام مؤقت: وهذا النوع من الرأى محدد بعوامل زمنية ومكانية، وتمثله منظمات معينة كالأحزاب السياسية والهيئات الخاصة ذات البرامج المحددة، وينتهى أجل هذا النوع من الرأى إذا تغير أحد هذه العوامل.

جـ- رأى عام دائم: وهذا النوع من الرأى أكثر رسوخًا، يرتكز على أسس تاريخية وثقافية ودينية، ويمتاز هذا النوع من الرأى بأنه أكثر تأثيراً فى الناس، كما أنه يمتاز بالاستقرار والثبات على مر العصور ويتخذ أشكال العادات والتقاليد.

4- التصنيف الكيفى للرأى العام ويضم :

أ - رأى عام قائد: ويمثل هذا النوع من الرأى صفوة المجتمع من القادة والمفكرين والعلماء، وهؤلاء نسبتهم ضئيلة فى المجتمع، وهم الذين يقودونه

---

1- Morris Janowitz, Paul M, Hirach : Reader in Public apmion and mass Communication 3rd ed. London. The free Press. P.44.

ويقومون بتثقيفه وإرشاده وتوجيهه، كـما أن هـؤلاء لا يتـأثرون بوسـائل الإعـلام ولكنهم هم الذين يؤثرون فى هذه الوسائل بما لديهم من آراء وأفكـار. ذلـك أنـه فى كل دائرة اجتماعية يوجد عدد الموجهين الـذين يطلـق علـيهم اسـم "النخبـة" هذه النخبة لها من المؤهلات ما يجعلها قادرة على إدارة دفة الدائرة الاجتماعية، فهى مثقفة وواعية، وتمتلك روح شفافة، قادرة على مواجهة الأمور بحزم وحكمة وحسن تقدير ... هذه النخبة توجه الأمة بصورة مباشرة وغير مباشرة ... فالصورة المباشرة هى توجيه الفكر والثقافة إما بالوسيلة الإعلامية أو بالوسـيلة الشخصـية ... والصورة غير المبـاشرة هـى القضـايا السـلوكية للنخبـة ... فبالسـلوك تسـتطيع النخبة ترجمة مبادئها وقيمها وأهدافها إلى واقع .. .

ب- رأى عام منقاد: وهو رأى السواد الأعظم من المجتمع، مـن الأميـين والـذين نـالوا حظًا ضئيلاً مـن التعلـيم والثقافـة، ويتـأثر هـؤلاء بـأجهزة الإعـلام المختلفـة مـن صحف وإذاعة وتليفزيون وعروض سينمائية إلى غير ذلك، كما أنهم يتقبلـون مـا ينشر أو يذاع دون التفكير فـيما يحتويـه هـذا الـنشر، كـما يتقبلـون الشـائعات، ويكونـون عرضـه لأسـاليب الدعايـة وحمـلات الهمـس، ورأى هـذه الطبقـة مـن المجتمع يكون فى الأعم الأغلب عرضه لحملات الصحف والمجلات ذات المسـتوى الهابط، .. وتتأثر هذه الطبقة من الناس بالفكر السائد فى المجتمع دون النظر إلى نوعية الفكر أو مصدره. وكثيرًا ما يسـتغل رواد الفكـر هـذه الطبقـة مـن النـاس لرغبات ذاتية أو منافع داخلية، وهى ورقة رابحة إذا كسبها المستغلون فسرعـان ما يربحـون اللعبـة كلهـا، لأن هـذه الطبقـة تمثـل أغلبيـة النـاس فى المجتمعـات المتخلفة حضاريًا وفكريًا وعقائديًا.

جـ- رأى عام مثقف: ويمثل هذا الرأى المتعلمـون فى المجتمـع، ويختلـف حجـم هـذا النوع من الرأى باختلاف درجة التعليم فى كل مجتمع، وهؤلاء يؤثرون فيمن هم أقل منهم تعليماً أو ثقافة، ولكنهم يتأثرون أيضاً بوسـائل الإعـلام، ولكـن بنسـب تتفاوت حسب مستوى الوعى والثقافة لديهم.

وتكمن مؤهلات العلم والثقافة فى الآتي:

- قابلية الإنسان لاستيعاب الأفكار وتنظيمها فى ذهنه.
- توفر الاستعداد النفسى للتفكير.
- إشباع الحاجات الغريزية للإنسان حتى يكون الانصراف حقيقياً للتفكير.
- خلق الأجواء الحقيقية للتأمل والتفكير.

أما أسباب العلم والثقافة فيتم توفيرها بتوفير أدوات الثقافة، وهى قد تختلف عن وسائل الإعلام، لأن أدوات الثقافة هدفها توفير ثقافة صادقة نقية للأمة.

د - رأى عام إيجابى ورأى عام سلبي: وهو الرأى السائد بين أغلبية الشعب الواعية فى فترة معينة بالنسبة لقضية أو أكثر يحتدم فيها الجدل والنقاش وتمس مصالحها أو قيمها الإنسانية الأساسية مساً مباشرًا. وهنا ينظر الباحثون إلى الرأى العام حسب نشاطه وتأثيره ومشاركته فى السياسة العامة، ويرتكز هذا التقسيم على افتراض وجود قطاع سلبى من الجمهور، يكتفى بتلقى وجهات النظر والانسياق ورائها.

ووجود قطاع آخر نشط يمثله عادة قادة الرأي، والذين يملكون خلفية فكرية واسعة ويستطيعون فهم حقائق الأمور وتفسيرها، ولا يتأثرون بوسائل الإعلام بل هم الذين يؤثرون فيها بأفكارهم، وهذا النوع من الرأى العام الذى يظهر من خلال المناقشات والحوادث والتعليقات الظاهرة والعلنية فى فترة زمنية معينة، ويتم نشره فى الصحف وبثه فى وسائل الإعلام المختلفة[1].

5- تصنيف الرأى العام بحسب إمكان التعبير عنه، ويضم:

أ - رأى عام كامن: ويوجد هذا الرأى إذا كانت هناك مشكلة معينة تتطلب اتخاذ موقف، ولكن الناس رغم إحساسهم بهذه المشكلة فى أعماقهم فإن رأيهم لم يتحدد بوضوح حول هذه المشكلة، ولم يتحول اتجاههم حيالها إلى سلوك ايجابي، وهو بذلك لا يظهر إلا فى الحالات التى تتطلب عملاً معيناً ذا اتجاه معين، فعندئذ يتحول إذا استجد موقف حاسم إلى رأى عام ظاهر حسب الظروف المحيطة بالجماعة.

ب- رأى عام ظاهر: ويكون الرأى العام ظاهرًا أو صريحًا عندما يتم التعبير عما يعتمل فى النفوس حيث تتوافر الحرية، ولا يخشى الناس التعبير عن آرائهم فى صراحة تامة.

6- التصنيف الكمى للرأى العام، ويضم :

أ - رأى الأغلبية: ويمثل هذا الرأى ما يزيد على نصف حجم الجماعة، وقد يتكون رأى الأغلبية أحيانًا بالتضليل وحذف بعض الحقائق، أو قد يتكون عن طريق الدعاية التى يقوم بها القادة والزعماء.

---

1- Amani Omar El Hussein: Public opinion Dynamics Construction Measurement Theories. Cairo. Al Ahram Commercial Press. Kalyoub. 2008. p.42.

ب- رأى الأقلية: وهو ما يقابل رأى الأغلبية، ويمثل ما يقل عن نصف حجم الجماعة، وقد يمثل هذا الرأى رأى الصفوة الممتازة فى المجتمع، وقد يتحول إلى رأى أغلبية، كما قد يتحول رأى الأغلبية إلى رأى أقلية.

جـ- الرأى الساحق: وهو الرأى الذى يمثل الأكثرية الساحقة للجماعة حين تناقش قضية من القضايا، ويصل كل أفراد الجماعة أو الأكثرية منهم إلى قرار معين، وهذا الرأى شبيه بالإجماع وقد يكون رأيًا جماعيًا.

د- الرأى الائتلافي: ويتكون هذا الرأى من ائتلاف آراء بعض الأقليات فى أى مجتمع تحت ضغط ظرف معين يتطلب هذا الائتلاف بغية الوصول إلى هدف بالذات، فإذا زالت الظروف العارضة التى يتطلبها هذا الائتلاف ذهب الرأى معها وانتهت مهمته.

7- تصنيف الرأى العام من ناحية وجوده :

أ - رأى عام موجود بالفعل: وهو الرأى العام القائم فعلاً فى وقت من الأوقات، ويظهر هذا الرأى فيما تكتبه الصحف، وفيما يظهره الناس فى أحاديثهم ومناقشاتهم من تعليقات. فإذا فصلت إحدى الشركات مجموعة من العمال، فإن ذلك قد يترتب عليه ظهور رأى عام بين العمال يستنكر موقف الإدارة من العمال المفصولين، وقد يتمثل هذا الرأى العام فى تعليقات العمال أو احتجاجاتهم، وفى هذه الحالة يكون الرأى موجوداً بالفعل، وقائماً بطريقة يمكن ملاحظاتها ملاحظة مباشرة أو غير مباشرة.

ب- رأى عام متوقع: وهو الرأى العام الذى يتوقع ظهوره فى حادثة من الحوادث أو مشكلة من المشكلات التى تشغل بال الجماهير. فإذا فصلت إحدى الشركات مجموعة من العمال، وترتب على ذلك ظهور رأى عام معارض فإن الرأى العام فى هذه الحالة يكون موجوداً بالفعل، وأما إذا فرض وفكرت الشركة فى فصل مجموعة العمال وهى تعلم ما يمكن أن يترتب على هذا الفصل من معارضة فإنه من المتوقع فى هذه الحالة حدوث رأى عام معارض لموقف الشركة ويسمى هذا الرأى بالرأى العام المتوقع وجوده.

8- تصنيف الرأى العام من حيث الاستمرارية:

أ - رأى عام دائم: وهو الرأى الذى رسخ فى القلوب قبل أن يرسخ فى العقول، لأنه يتعلق بالعقيدة والدين. ومن أنواع هذا الرأى ما يتعلق بأحكام الشريعة الإسلامية فى المجتمع الإسلامى كتحريم شرب الخمر وأكل لحم الخنزير

والقمار وغير ذلك من المحرمات، فإن هذه الأحكام تخلق لدى الجماهير المسلمة شعورًا عامًا راسخًا لا يتزعزع.

ب- رأى عام مؤقت: وهو الرأى الذى يطفو على السطح فجأة ثم سرعان ما يزول بزوال أسبابه، تماماً كما تنفجر فقاعة الصابون فى الهواء..

9- تصنيف الرأى العام من حيث الأصالة :

أ - رأى عام أصيل (عريق): وهو الرأى الذى يتمسك بجذور موغلة فى صفحات التاريخ .. يستمد من نورها وقوتها ما يعينه على احتمال أشواك العصر .. هذا الرأى العريق يستمد ماءه من النبع الصافى الذى ينبع فى السماء ويفيض فى الأرض.

ب- رأى عام غير أصيل (ظل): وهو الرأى الذى لا جذور له، ولا أصالة .. يبحث عن ذاته فلا يجدها فيتعلق بأذيال الآخرين .. ويحاول أن يتلبس بالأصالة فلا يجد نفسه إلا وهو عارى الجسد حافى القدمين.

10- التقسيم الحركى للرأى العام وينقسم إلى:

أ - رأى عام استاتيكي: (أى المستقر أو غير المتحرك):

هو الذى يستمد قوته من التقاليد والعادات، والقيم، والمبادئ المستقرة المصطلح عليها، ومن ثم فإنه أشبه بموافقة جماعية ناتجة عن مجموعة من الآراء المعتنقة بدون تمحيص، ويسود مثل هذا الرأى العام فى المجتمعات والاقتصاديات الزراعية المتخلفة أو شبه المتخلفة، وهو يتلاءم مع نظم الحكم المطلقة سواء أكانت روحانية أم علمانية، غير أن وصفه بأنه "استاتيكي" لا يعنى – بالضرورة – أنه جامد تمامًا بقدر ما يعنى أنه مستقر إلى حد كبير.

ب- الرأى العام الديناميكى (أى النشيط أو المتحرك):

فهو الذى ينشأ عن الرغبة فى التغيير، ومن ثم فإنه يستمد قوته من اعتماده على الحيوية والتعقل والتمحيص أكثر من اعتماده على التقاليد والعادات والقيم المستقرة المصطلح عليها، ويتلاءم هذا الطراز من الرأى العام مع المجتمعات والاقتصاديات الصناعية المتقدمة، سواء أكان الرأى العام ذا طراز "استاتيكي" أم ذا طراز "ديناميكي" فإن سيادته تتوقف على العلاقات الاقتصادية والاجتماعية الأساسية التى تقوم فى المجتمع.

11- التقسيم الفكرى والوجدانى للرأى العام:

أ- الرأى العام العاطفي: غالبًا ما يكون هذا النوع من الرأى العام تعبيرًا عن تخلف الأمة الحضارى والفكرى والعقائدي، فهى سرعان ما تنفعل وتثور تجاه قضية معينة قد يكون من الحكمة النظر إليها على أساس من المنطق والبعد فى النظر والأفق...وقد يكون الرأى عاطفيًا إذا كانت الأمة تعيش على بساط الأحلام ... لا يهمها المنطق ولا الثقافة ولا التفكير... وتشغلها الشهوات والنزوات.

ب- الرأى العام العقلاني: فهو الذى يستند على الفكر فى مجابهة الأحداث، فلا يأتى الرد انفعالياً سريعاً، ولا يأتى الرد مجردًا من المفاهيم، مفتقراً إلى القيم بل يكون رأيًا حكيمًا على الأغلب. وقد يكون الرأى الناضج من أكثر الآراء إلمامًا بأبعاده الحضارية، يستند فى مجابهة الأحداث على الزوايا الثلاث ... العقيدة .... الإيمان ... الروحية. وهنا تتجلى عظمة هذا الرأى فى كونه رأيًا يمزج بين القيم النظرية والحياة الواقعية.

هذا النوع من الرأى العام يعبر بصدق عن أمة تمتلك جذورها الضاربة فى أعماق التاريخ، وتمتلك بعدها الحضارى الموغل فى ثنايا الزمن، هذه الأمة جديرة بأن يكون رأيها العام معبرًا صادقًا عن جوهرها الخالد.

12- الرأى العام والسخط العام والاتجاه العام[1]:

وينبغى التفرقة بين هذه الأنواع الثلاثة:

أ – الرأى العام: هو ما يصل إليه المجتمع الواعى بعد تقليب مختلف وجهات النظر والآراء المتعارضة، وسوف نتناول إشكالية الوعى فى ثنايا هذا الكتاب.

ب– السخط العام: وهو ما تصل إليه الجماهير بمجرد الإثارة والانفعال برجل واحد، أو فكرة واحدة، أو زاوية واحدة فقط لا تكاد تسمح لغيرها من زوايا النظر الأخرى أن تظهر إلى جانبها.

جـ- الاتجاه العام: وهو ما يكون نتيجة لاتفاق الجماهير على شئ معين يرون فيه صيانة لتقاليدهم، أو دفاعًا عن دينهم، أو محافظة على تراثهم إلى غير ذلك.

ولا يقاس الوعى القومى فى بلد من البلدان إلا بالرأى العام، ولا يمكن قياسه بالسخط العام إلا نادرًا، ذلك أن الناس فى حالة الرأى العام يتمتع كل مواطن

1- عبد اللطيف حمزة، المدخل فى التحرير الصحفي، المرجع السابق، ص 23.

بفرديته، ويستطيع أن يظهر شخصيته، وأن يظفر بالحرية الكافية لشرح وجهة نظره التى يقتنع بها. أما فى حالة السخط العام فتنعدم فى الناس فرديتهم، وتكاد تنمحى وسط الزحام، ويفكر الناس بالصور والخيالات، ويكون المجال واسعاً أمام الديماجوج من القادة والزعماء لكى يثيروا الجماعات ويستغلوا سذاجتها وانعدام الفردية بين أهلها.

كما يجب التمييز بين الرأى العام والعقائد، فالعقائد كما يؤكد ماكدوجال ليست آراءً، ذلك أن العقائد هى ما نعرف أنها الحقيقة، فى حين الآراء هى ما نظن أنها الحقيقة. والفارق كبير بين الاثنين، ذلك أن الرأى العام كما أشرنا إلى ذلك وكما أكد البيج فى تعريفه لابد أن يكون مثار جدل، أما العقائد فإنه من الصعب الجدل والنقاش حولها[1].

كما يجب التمييز بين الرأى العام والعادات والتقاليد، ذلك أن العادات والتقاليد وإن كانت اتجاهات عقلية نفسية إلا أنها لا تعد رأيًا عامًا لأن هذه الاتجاهات ليست نحو مشكلة ما، ذلك أن العادات ليست إلاً إطارات للسلوك والاعتقاد للأفراد الكائنين فى جماعة من الجماعات، بحيث لا يسمح للأفراد أن يخرجوا عليها أو أن يتصرفوا تصرفًا يتنافى معها، فهى تمثل قوالب للتفكير والعمل فى الجماعة ارتضاها المجتمع بعد تجارب مرت به بعد مرور زمن كاف[2].

والرأى العام يختلف عن انفعالات الجمهرة، فالرأى العام يعتمد على اتصال الأشخاص روحيًا، وتقاربهم فى الآراء والاتجاهات والميول، كما يعتمد على المنطق والاتزان وتقل فيه قوة الإيحاء، أما فى الجمهرة فتشتد قوة الإيحاء نتيجة تقارب الأفراد فترة من الزمان، واتصالهم ببعضهم اتصالاً وثيقًا، ونتيجة لأن الرأى العام يعتمد على أفكار وآراء وأحكام مشتركة نوقشت واتضحت فإنه أكثر بقاء واستقرارًا من انفعالات الجماهير التى يحركها الحماس المؤقت فى مناسبة من المناسبات أو ظرف من الظروف.

واصطلاح الجمهرة أو الحشد يشير إلى مجموعة كبيرة من الناس تأتى من جميع مجالات الحياة ومن مختلف الطبقات الاجتماعية، تتضمن هذه المجموعة أفرادًا يختلفون فى مراكزهم ومهنهم وثقافاتهم وثرواتهم، كل فرد من أفراد هذا الحشد أو الجمهرة مجهول الهوية ولا يتفاعل مع الآخرين ولا يتبادل معهم المشورة أو الخبرة، فأفراد الجمهرة منفصلون بعضهم عن بعض، ولا تتاح لهم الفرصة كى

---

1- Macdugal, Curtis : Understanding public opinion. New York. The Macillan Company. 1952. P.19.

2- فؤاد دياب، المرجع السابق، ص 10 .

يختلطـوا أو يتقـاربوا،كما أنهـم غـير منظمـين وغـير قـادرين عـلى أن يعملـوا كوحـدة وبشكل فعال.

وفى الحقيقة أن الوحدة الأساسية فى الرأى العام هو الإنسان. فالإنسان هو الـذى يصدر الرأي، وهو الذى ينسق الآراء ويبرمجها، وهو الذى يحكم على الأحداث... وهـو الذى يقرر نعم أو لا[1].

ويفـرق قـاموس English & English بـين الـرأى Opinion وبـين الـرأى العـام Puplic opinion فيذهب إلى أن "الرأي" هو الذى يعتنقه الشـخص بـلا انفعـالات أو رغبات والذى يكون على اسـتعداد لتغيـيره أو إعـادة تقييمـه مـرة أخـرى إذا لم تكـن الشواهد مؤكدة له أو مؤدية إلى الاقتناع به، ويفترض أن موضـوعية الـرأى العـام هـى التى تميزه وتكـون أغلـب الآراء فى الحقيقـة تعبـيرات صـادقة عـن رغبـة أو عـن بنـاء شخصي، ومع ذلك وعلى الرغم من تأثر الرأى بالدوافع أو الرغبات إلا أن الرأى يتضمن فى داخله بعض المعلومات وكمية من الحقائق أو الشواهد إلا أنه قد يكون وليد تصور خاص أو هوى شخصي.

ثانيًا: عوامل تشكيل الرأى العام :

تؤكد الحقائق العلمية أنه من العسير أن نحدد على وجـه الدقـة كيفيـة تكـوين الرأى العام، فقد أكد بعض الباحثين مثلاً أهمية عامل الوراثة، وأكد آخرون عـلى تـأثير الوسط المحيط ... وهناك الكثـير مـن البـاحثين الـذين كـانوا أكـثر تحديـداً، فقـد ركـز ماركس على أهمية العوامل الاقتصادية فى تكـوين الـرأي، وركـز فرويـد عـلى الـدوافع الجنسية، بينما ركز برمـان Berman عـلى دور الغـدد Glands واهـتم آخـرون بـدور العــرق Race ،أو الغرائــز، أو الموقــع الجغــرافي، أو التكنولوجيــا، أو صراع القــوة، أو الجماعـات المرجعيـة، أو الصـفوة Elites، أو الجماعـات الأوليـة، أو قـادة الـرأي، أو الأحداث المحلية والدولية، أو الـنماذج الجـاهزة الجامـدة، أو الإدراك Perception، أو عدم التنافر النفسى psychological dissonance أو غيرها من العوامل..

وهذا يعنى أننا لا نعرف إلا القليل عن الطريقة التى تتكون بها الآراء. وإذا كان يحلو للبعض أن يقصر معنى الرأى العام عـلى الآراء التـى تتكـون بطريقـة منطقية أو الآراء التى تتكون نتيجة لعملية تفكير، فإن فصل هذه الآراء وعزلهـا يعتبر أمرًا بالغ الصعوبة. كما أن وصف هذا الرأى أو ذلك بأنـه منطقـى أو غـير

1- زهير الأعرجي، الرأى العام وقوى التحريك ،بيروت، دار المعارف للمطبوعات، 1992، ص 13.

منطقى ... أمر عسير ولا يعد مقياسًا للحكم على الرأى العام كل الثقة ....، وعلى كل حال فموضوع تكوين الرأى العام موضوع قائم بذاته ومفتوح للباحثين والدارسين.

وعلى كل حال فهناك اتجاه بين الباحثين للتقليل من الاعتماد على منهج العامل الواحد فى الدراسة والبحث.

ويرى السياسى الألمانى "بسمارك" :" أن الرأى العام الحقيقى فى باطن حياة الشعب؟ وتكونه عناصر سياسية ودينية واجتماعية".

ويحلل دافيسون Davison[1] عملية ومراحل تكوين الرأى العام كما يلي:

يتم تكوين الرأى العام نتيجة تفاعل عدة عوامل اجتماعية وسيكولوجية بين الجماعات والأفراد حين يتناولون بالمناقشة قضية خلافية أو موضوعا جدليا تتعارض أو تتباين فيه الآراء، وأحيانا ما يسود داخل جماعة معينة رأى عام أو رأى سائد يحدث نتيجة لاتفاق فى الآراء حول مشكلة ما تمت مناقشتها، إلا أن هذا الرأى السائد لا يمنع من وجود آراء أخرى تختلف عما تسانده الأغلبية، وهنا يمكن القول: إن الرأى العام هو التفاعل الذى يحدث بين أفراد مجتمع ما على إحدى المشكلات المطروحة، بحيث يتكون رأى الجماعة كتعبير عن ذلك التفاعل بين جميع المواقف، كما أنه لا يتخذ شكله الواضح إلا من خلال هذا الاختلاف فى الرأي، فالرأى العام إذن ليس هو رأى جميع الأفراد، كما أنه لا يتشكل من رأى الجماعات الخاصة فقط، وإنما هو ذلك النسيج المتكامل الذى ينشأ كنتاج للتفاعل بين العام والخاص الجماعى والفردي، والذى يتضمن الموافقة والمعارضة.

وتتداخل كثير من هذه العوامل فى تكوين الرأى العام، وقد حدد عدد من الأساتذة والخبراء مجموعة العوامل التى تتداخل، وتتضافر فى تكوين اتجاهات الرأى العام ومن أبرزها:

1- الزعماء والقادة والمصلحون ومن على شاكلتهم:

حيث يحاول القائد إعادة صياغة الأفكار والمسائل بطريقة يفهمها أكبر عدد ممكن من الناس ممن لهم اهتمام أو مصلحة فى التعرف على هذه المسائل ويمكن

1- Davison. Phillips: The Public opinion and propaganda. Second ed. New York. Hilt Rinehart and Histon Inc 1966. "The public Opinion Process", pp 91-106.

أن يعرف الزعيم عند هذه النقطة بأنه الشخص الذى يستطيع أن يصوغ الأفكار ويقدمها للجمهور وأن يؤثر على مواقف وسلوك الآخرين أكثر من تأثره هو بهم وذلك أثناء تفاعله الفكرى معهم.

ومما لا شك أن الزعماء والقادة فى كل العصور قد لعبوا دورا مهمًا فى مجال تشكيل الرأى العام، وبلورة الاتجاهات الفكرية وتعديلها؛ والواقع أن هذا التأثير إنما يأتى فى ضوء ما يتمتع به القائد من قوة شخصية وحنكة ومهارة تجلب له حب الجماهير وتعاطفها وتأييدها ووقوفها خلفه، كما أن هذا التأثير يتم طبقا لدرجة ومدى الوعى السياسى الذى يصل إليه الشعب وإلمامه ونموه الحضارى ومدى ثقافته.

والزعامة والقيادة فن وملكة ودراسة، وتتأسس فى النظام الديمقراطى على مدى تواؤمها مع المطالب الشعبية والعمل على تحقيق آمال وأحلام الجماهير العريضة بمختلف أنماطها وطبقاتها وميولها، لذا نجد اهتمام القادة واضحا فى المجالات التى تمس اتجاهات الرأى العام، وتلمس نبض الشعوب.

والقيادة الحقيقية هى تلك التى تعبر عن الشعوب، وتستشعر نبض الجماهير وتتناغم مع أفكارهم وآمالهم، وهى التى تحول الطاقات الفكرية المتناثرة إلى طاقات منظمة ومؤثرة تدفع الشعوب إلى الارتقاء والتقدم.

ولا ينكر التاريخ دور الزعماء فى تشكيل وجه الحياة فى المجتمع، وقد كان الرأى العام – ولا يزال – متأثرا بالدور الذى قامت به القيادة فضلا عن تأثيره فيها تأثيرًا متبادلاً وقويًا، ففى بلادنا يذكر التاريخ أحمد عرابى وسعد زغلول ومصطفى كامل ومحمد عبده وجمال الدين الأفغانى ومن على شاكلتهم.

2- المشكلات اليومية السياسية والاجتماعية والاقتصادية:

تفرض العلاقات السائدة فى المجتمع أحداثًا، وتفرز أوضاعًا سياسية واجتماعية واقتصادية، وتؤثر هذه الأوضاع على اتجاهات الجماهير وآرائهم، وتختلف هذه المشكلات من مجتمع إلى آخر حسب أنظمة الحكم ومرجعية الأمة الثقافية والدينية والسياسية، فالمشكلات التى تفرزها الأنظمة الليبرالية تختلف عن المشكلات الموجودة فى الأنظمة الاستبدادية والشمولية أو الشيوعية، كما أن طبيعة العلاقات الاجتماعية فى مجتمع محافظ تختلف عنها فى مجتمع متحرر، وتحكمها المفاهيم والمعارف السائدة فى هذا المجتمع أو غيره وتؤثر بدورها فى ميول الجماهير وسلوكهم ونظرتهم للظواهر والأحداث التى تكتنف حياتهم.

3- النشأة الاجتماعية والضغوط النفسية[1]:

تلعب عوامل النشأة الاجتماعية دورًا لا يستهان به فى تكوين الرأى العام لبنى الإنسان، فالإنسان منذ مولده يتأثر بظروف شتى تتحكم فى تحديد سلوكه وتكوين آرائه، ورسم اتجاهاته وأفكاره، لذا لو فحصنا ودققنا فى الظروف المختلفة المحيطة بمجتمع من المجتمعات، فلا شك أنه يسهل الوصول إلى الاتجاهات المتوقعة – بل الأكيدة – لهذا المجتمع إزاء ما يطرح عليه من موضوعات أو مشكلات تهم هذا المجتمع.

وبالتالى فليس مستغرباً ما لجأت إليه الدول الاستعمارية من دراسة وتمحيص لكافة الظروف الاجتماعية للبلاد التى احتلتها، بغرض التعرف على الاتجاهات والآراء الموجودة، بل والمتوقعة للجماهير بها.

وقد أشار "ابن خلدون" إلى هذه الحقائق فى مقدمته المشهورة، حيث بحث مناطق العمران، وكيفية تأثير ذلك على الناس، وذكر أن المدنيات الكبرى لا تنشأ إلا فى الجو المعتدل، كما تناول مقارنة بين طبيعة البدو وطبيعة الحضر من حيث الأنساب والعصبية والرياسة، والملك، والسياسة واتجاهاتهم وآرائهم.

وتشتمل عوامل النشئة الاجتماعية على القيم السائدة والتراث الفكرى للمجتمع الذى يعيش فيه هذا الإنسان على مر الأزمنة والعصور، فالتراث الثقافى إنما يشكل عنصرًا مهمًا من عناصر الرأى العام، ويلعب هذا التراث دورًا مهمًا فى تكيف الأفراد والجماعات، وتهيئتهم لتبادل أفعال وردود أفعال معينة، وتحديد أنماط سلوكهم الاجتماعي.

ويذهب "جون دولارد" إلى أنه بالإمكان – عن طريق بضعة افتراضات معينة – تحديد نوع الأفكار والآراء التى سيعتنقها شخص ما تحديداً مسبقاً قبل مولده، إذا نحن درسنا تراثه الثقافي، والحجة التى يسوقها "جون دولارد" للبرهنة على ذلك هى أننا كلما ازددنا فهما ومعرفة بالطبقة التى ينشأ من خلالها الفرد، وتراثه الثقافي، ازددنا قدرة على تحديد خصائص هذا الفرد[2].

وتمارس المؤثرات النفسية دورها المتعاظم فى تكوين الرأى العام، وتتمثل هذه المؤثرات فى التيارات الفكرية التى يتعرض لها الأفراد فى المجتمع محليا ودوليا، وتؤثر فى أفكارهم واتجاهاتهم وسلوكهم.

1- محمد صبحي، الرأى العام وأثره فى التنظيم السياسى وحماية الدستور، دكتوراة غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية الحقوق، 1990 ص 68 .

2- محمد عبد القادر حاتم، المرجع السابق، ص75، 76 .

4- حملات الهمس والشائعات:

ولا يخفى أثر الشائعات فى التأثير على الرأى العام.وقد عرف الخبراء والأساتذة الشائعات بأنها هي: "ما ينتشر بين الناس من أخبار وروايات قد تكون صحيحة، وغالبا ما يكون مبالغا فيها، أو بعيدة عن الصحة، لغرض التأثير فى الرأى العام أو قيادته بطريقة غير سليمة، أو صرفه عن فكرة أو اتجاه معين"، والشائعات كثيرا ما تهز الرأى العام، وتبلبله، وتغير اتجاهه، مما يدعو إلى دراستها للتعرف إلى مدى حساسية الرأى العام نحوها.

ومن ثم فإن الشائعة هى النبأ الهادف الذى يكون مصدره مجهولا، وهى سريعة الانتشار، وذات طابع استفزازى ومن السمات التى تميز الشائعة احتواؤها على جزء من الحقيقة،هذا الجزء هو النواة الأساسية لبناء الشائعة وانتشارها، وتنشط الشائعات فى الأوساط التى تعانى قهرًا فكريا عنيفا، حيث تقل مصادر الأنباء الحقيقية، وتستثمر الشائعة فى هذا الوسط لخدمة أهداف معينة، بغض النظر عن مدى قوتها أو ضعفها إلا أنه مما لا شك فيه أنها وسيلة من وسائل إرباك الرأى العام وتستخدم لعدة أغراض أبرزها:

1- تمزيق معنويات الطرف المقابل.
2- استخدامها كستار لحجب الحقائق.
3- وسيلة لتحطيم مصادر الأخبار الحقيقية.
4- تستخدم كطعم للحصول على الحقيقة حيث تشاع أنباء كاذبة عن موضوع معين بقصد الحصول على الأنباء الصحيحة عنه.

وفى الحقيقة أن انتشار الشائعات بين الناس ورد فعلها يؤثر تأثيرًا فاعلاً على الرأى العام، فالخبر ينتقل من فم إلى فم ومن عقل إلى عقل وهكذا ... وسرعان ما يتحول من مجرد قصة يرددها بضعة أفراد فى نطاق حياتهم الخاصة إلى قوة تكون رأيا عاما جارفا له خطره على الجماهير، وفى هذه الحالة يحرك الرأى العام القوى الحاكمة مما يؤكد أهمية العمل على تلافى الآثار السلبية للشائعة والعمل على مجابهتها، وهذا ما يبين خطر الشائعات المغرضة التى تهدد كيان المجتمع وتحاول كثير من الدول فرض العقوبات على مصطنعيها وتطاردهم ويصبح موقفها منهم موقف رجال المطافئ فى حريق يسرى كسريان النار المتطايرة فى الحطب.

إلا أنه يجب أن نفرق بين الشائعات التى تتناول المسائل العامة الخطيرة من غيرها، وقد دلت التحريات فى البلدان المتقدمة على أن محاولة انتقال الشائعات

الكاذبة كثيرة ومدمرة مما يستوجب اتصال الدولة بالجمهور عن طريق قنوات الفكر ووسائل الاتصال، وحتى يتضح كذبها وتتجلى الحقيقة،غير أنه لا يمكن فى أحوال كثيرة التعرف على ما قد يكون لها من أثر سيئ على سمعة الحكام وتصرفاتهم وحياتهم الشخصية، والشائعات الكاذبة قد تكون فى بث خبر فى أوقات الأزمات يؤدى إلى بلبلة فى صفوف الرأى العام، وينذر باشتعال نيران الحرب.

أنواع الشائعات :

توجد تقسيمات عديدة للشائعات إلا أن أهم تصنيف لها هو التصنيف الآتي:

أ - شائعات الأمل أو الأمانى والأحلام:

وتعبر هذه الشائعات عن رغبات وآمال أولئك الذين تروج الشائعة بينهم، وهى تنتشر بين الناس لأن لهم حاجات ورغبات وآمال فيما يشاع، وهى عبارة عن تنفيس لهذه الحاجات والآمال والرغبات. ويلعب هذا النوع من الشائعات دورًا رئيسيًا فى دعم اتجاهات الجبهة الداخلية، وتعزيز الشعوب بالقوة والإيمان والنصر، فتلك الشائعات المتفائلة الوردية يتم نشرها تشجيعًا للجندى على القتال، وللجمهور على الصبر والرضى والصمود.

ب- شائعات اليأس والخوف:

وهى تختلف عن شائعات الأمل؛ لأنها تعتمد على نشر الخوف والقلق، وهى تنتشر فى وقت خوف الناس، فالإنسان فى حالة الخوف والقلق مستعد لأن يتوهم أموراً كثيرة لا أساس لها من الصحة، وهو مستعد لأن يفسر الحوادث العادية تفسيرات خاطئة يمليها عليه الخوف والوهم، كما أنه يكون مستعدًا لأن يصدق كل ما له مساس بموضوع خوفه وقلقه، وتنتشر هذه الشائعات فى أوقات الأزمات والحروب.

جـ- شائعات الكراهية وتحويل الولاء:

وهى تصدر لتعبر عن الشعور بالكراهية، ودوافع العدوان التى تجيش بها نفوس بعض الناس، وينتشر هذا النوع من الشائعات بين الأحزاب المتعارضة دائمًا، وقد أسفرت الدراسات العلمية فى هذا الصدد أن أغلب هذه الشائعات عدائية من حيث الهدف، إلى جانب قيامها ببث الفتن والكراهية والتفرقة بين أصحاب المذاهب والعقائد الأخرى.

عمود الشائعات :

وتنشر أعمدة الشائعات فى الصحف لإثارة القراء فى كل مكان، وهو أمر ليس جديدًا إلا أنه أصبح فى الصحافة المعاصرة أكثر إثارة مما دفع السلطات الأمريكية إلى

تعطيل بعض الصحف نتيجة لما تضمنته أعمدة الشـائعات مـن أمـور تفسـد علاقـات الحكومة بالدول الأجنبية ... والجدير بالذكر فى عمود الشائعات أنه كثيرًا ما يلجًأ كاتبه إلى الحدس والتخمين والتنبؤ بما سيكون، ويتم بث هذا كله كأنه حقيقة واقعة.

أساليب مكافحة الشائعات :

توجد قواعد وأسس لمحاربة الشائعات أبرزها :

أ - قتل الشائعة بشائعة أخرى أكبر منها حجمًا :

يمكن تدمير شائعة كاذبة بشائعة أكثر منها كذبا، بحيث يمكن إثبات كذب هـذه الأخيرة، فعندما انتشرت شائعة إعدام الشخصيات الألمانيـة الكـبرى بالجملـة فى نهايـة سنة 1943 قام جوبلز بمناورة مشهورة: فقد أضاف إلى الشائعة المعروفـة شـائعة أشـد فظاعة وأكثر ضخامة، فأوعز إلى أجهزة النشر أن تذيع خبر مقتل هتلر نفسه، وعنـدما ترددت الشائعة وعمت فى كل مكان وأخذ الحلفاء بـدورهم يرددونهـا فى سـعادة أمـر بإظهار صورة هتلر وإجراء أحاديث صحفية وإذاعية معـه فضرب الشـائعات الصـغيرة بشائعة كبيرة ألفها وروج لها ثم قام بتكذيبها.

ب- القضاء على الشائعات بالمعلومات :

من البديهيات المعروفة أن الشائعات تنتشر حينما لا تكـون هنـاك أخبـار، ولقـد قال مسئول كبير فى مكتب مصلحة الاستعلامات الأمريكية: إن الشائعات تنتشر وتروج إذا انعدمت المعلومات الصحيحة ولذلك يجب علينـا نشر أدق الأنبـاء الممكنـة كاملـة وبسرعة، فالشـائعات تـروج فى غيبـة الأنبـاء الصـحيحة أو حـين لا تـذاع هـذه الأنبـاء بوضوح، أو حين تتضارب نشرات الأنباء فى تناول هذه الأنباء التى تصـل إلى الجمهـور، أو من جراء عجزه عن فهم الأنباء التى يتلقاها.

ولذلك تزداد الشائعات فى غيبة الإعلام الصادق والبيانات الموثـوق فيهـا، كـما أن الغموض يغذى الشائعات ويدعمها وهذا يتطلب اتخاذ إجراءات مضادة.

ولقد كانت الشائعات من الأسلحة الخطيرة التى تسـتخدم مـن قبـل طـرف ضـد الطرف الآخر مما يتطلـب ضرورة إصـدار بيانـات لـدحض الأكاذيـب الفاضـحة، ويـتم التعليق عليها تعليقاً قوياً يزعزع ثقة الـرأى العـام فـيما يـنشره العـدو مـن شـائعات، وذلك لأن تدفق المعلومات والحقائق وتوفيرها مع تكرارها بصفة دائمة ومنتظمـة وفى مواعيد تتفق مع العرف القائم وسـلوك الجماهـير هـو السـبيل العمـلى للقضـاء عـلى الشائعات.

ج- تكذيب الشائعة :

على أنه كثيرا ما يجد الإعلامى أنه من الصعب محاربة شائعة، فلو سكت عنها قد تزداد انتشارا وتضخيمًا، ولو قام بتكذيبها فسيجعل من لم يستمع إليها يسمعها على طريقته، ولذلك فالطريقة المثلى لتكذيب الشائعة نشر عكسها دون الإشارة إليها، فلو انتشرت فى مجتمع شائعة عن أزمة فى الكراسات تنشر وسائل الإعلام ما يكذب هذه الشائعة دون الإشارة إليها على شكل تحقيقات عن توافر الورق والكراسات وجهود الدولة فى هذا المضمار كما يمكن تكذيب الشائعة بكشف مصدرها والقصد منها إلا أن ذلك يتطلب وجود درجة من الوعى لدى الرأى العام ضد الشائعات المفرطة.

د- طرق أخرى لمكافحة الشائعات:

يقترح البورت وبوستمان عدة طرق لمحاربة الشائعات على النحو الآتي:

لجان الفحص: إذ يمكن محاربة الشائعات بتشكيل لجنة فحص تضطلع بتحديد الوقائع، وعندئذ ينطلق تقرير اللجنة جنبًا إلى جنب مع الشائعة، ومن هنا تتضح أهمية مطبوعات الدعاية التى ترعى الدقة فى نقل الأخبار والتحذير من الشائعات المغرضة، مع الاستعانة ببرامج الإذاعة والتليفزيون التى تقدم الحقائق وتدحض الأكاذيب، وتكليف جماعة الخبراء بشرح الأغراض التى يخدمها ترديد الشائعة وهم الأفراد الذين يقومون بجمع الشائعات التى تنتشر بين الناس تمهيدًا لإعداد برامج لمحاربة هذه الشائعات نظرًا لتأثيرها على الروح المعنوية، وتخصيص عمود فى كل صحيفة يتولى الرد على الشائعات .

ويجب أن نلاحظ أنه كلما تعطش الجمهور إلى الأخبار التى تم حبسها عنه، راجت سوق الشائعات وأمكن أن تعمل عملها الضار فى الأذهان والنفوس، لاسيما فى زمن الحرب والثورات حيث تنتشر الشائعات، ويزداد خطرها وضررها بسبب تصديق الجماهير لها، كما يتم نقلها من فرد إلى آخر واعتماد الناس عليها وهم بين اليأس والرجاء والتشاؤم والتفاؤل .

5- التربية والتعليم :

تلعب التربية والتعليم دورًا فاعلاً فى تشكيل الاتجاهات وبناء الآراء، ويتفق التعليم مع الإعلام فى أن كلا منهما يعمل على تغيير سلوك الدارسين بهدف تغيير سلوك الجماهير نحو القضايا الحولية والمسائل الخلافية التى تكتنف حياتهم.

وهكذا يتفق التعليم مع الإعلام من حيـث الهـدف، فـالتغيير فى السـلوك طريـق كليهما إلى تكييف الحياة ليعيش المتعلم عيشة أفضل، وقد كانت أجهزة الإعلام قـديمًا وحديثًا هى المدرسة التى تواصل عمل المدرسة التقليدية، فتقوم بتقريب الفـروق بـين الناس عن طريق ما تنشره بينهم من خبرات تعول فى سلوكهم.

ويتفوق التعليم فى وجـود صـلة مبـاشرة ومتبادلـة بـين المعلـم والمـتعلم، حيـث المواجهة الشخصية موجودة بما يحقق رجع الصـدى Feedback، فيقـف المعلـم عـلى نتيجة عملـه بشيء مـن الوضـوح، وبـذلك يسـتطيع كـلا مـن التلميـذ والمعلـم زيـادة الانتفاع، وبذلك يتميز التعليم بمراعاة الفروق الفردية بين التلاميذ فى حين أنه لا توجد هذه الصلة فى مجال الإعلام، كما يتميز التعليم بصفة المحاسبة على النتائج، فالطالـب مسئول عن نجاحه فى دراسته، ويتميز جمهور التعليم كـذلك بالتجـانس، فالتلاميـذ فى مختلف مراحل التعليم متجانسون من حيث التحصيل والخبرات والسن والزمن.

وهكذا نرى أن التعليم يغرس اتجاهات ويعدل آراء ويوجه سـلوك الدارسـين بمـا يتفق مع الأفكار التى يطرحها والنظريات التى يقررها والمواقف التـى يتبناهـا، فنجـد المتعلم يختلف عن غير المتعلم فى فهم هذه الأفكار وإدراك هذه النظريات والـتصرف إزاء هذه المواقف.

6- العوامل الجغرافية :

مما لا شك فيه أيضا أن البيئة الجغرافية والعوامل الطبيعية للدولـة، تلعـب دورًا كبـيرًا فى تكـوين الـرأى العـام، وتحديـد اتجاهاتـه ومســاراته، وأنمـاط سـلوك النـاس وثقـافتهم، فالمنـاخ يـؤثر فى صـفات الـبشر وقـدراتهم الذهنيـة ونشـأتهم الاجتماعيـة والبدنية، وانطلاقهم الجماهيري، وتفاعلهم مع الأحداث المحيطة بهم، فضلا عن تـأثيره فى مدى المشاركة والوعى السياسى والثقافي.

فإذا نظرنا إلى أقاليم الدولة مـن الناحيـة الجغرافيـة، يتضـح لنـا أثرهـا البـالغ فى عملية تكوين الرأى العام[1].

7- الجماعات الأولية Primary Groups

وتلعب الجماعات الأولية Primary Groups دورًا فاعلاً فى تشكيل اتجاهـات الرأى العام، وهى جماعات ترتبط ببعضها، ويجمع بينها مصالح واهتمامـات

1- يوسف الأنصاري،جغرافية البيئات الطبيعية، ط2،القاهرة، دار نهضة مصر 1973، ص 7، 8 .

مشتركة وعلاقات وثيقة ومن أبرز هذه الجماعات الأسرة وجماعات الأصدقاء، حيث تنتقل الأفكار عبر شبكات اتصال متنوعة إلى هذه الجماعات من خلال ما تطرحه من آراء وأفكار ومقترحات ومعلومات وحقائق تتناغم وتتناسب مع اتجاهاتها[1].

ويمكن أن نشبه نمو الأفكار وانتشارها بالبذور seeds التى يضعها الإنسان فى الأرض ... فبعض هذه البذور تجد الأرض الصالحة والملائمة لنموها وتكاثرها ... وبعضها الآخر تسقط فوق صخور صماء ... لا خصب فيها ولا ماء ...وبالتالى فسوف لا يكون لهذه البذور جذور ولا نماء. وبعض هذه البذور تموت لأنها وجدت فى منطقة نمو حشائش قاتلة للنبات.

8- العقيدة الدينية :

تلعب الأديان السماوية والعقائد الأخرى دورًا لا يستهان به فى تكوين الرأى العام باعتبارها من القيم الروحية الثابتة والأصيلة التى تؤثر فى اتجاهات الجماهير وأفعالهم، وقد عنيت الشريعة الإسلامية بالإنسان واهتمت بكرامته، ورسخت مبادئ حرية العقيدة والفكر والرأي، ولم تميز بين إنسان وآخر بحسب الدين أو الأصل أو اللون أو النوع أو الجنس، وكفلت حقوق البشرية جمعاء، وأتت بقواعد كلية وثابتة تصلح لكل زمان ومكان.

ولا يخفى أثر الدين فى مجال تكوين الرأى العام، وتحديد اتجاهاته تجاه الموضوعات التى تثار، وانطلاقًا من ذلك تأتى أهمية التمسك بالعقيدة وحمايتها من التناقضات والمزايدات والتطرف بها ... لأن الثابت أن العقيدة إذا غابت أو وهنت سهل الإيحاء، وعمت الشوشرة والثرثرة، وتفشت الحرب النفسية، وألوان الدعاية المدمرة، لذا فإنه من الأمور المهمة أن نعمل على ترسيخ عقيدتنا فى عقول ونفوس الجماهير – خاصة الأطفال والشباب – فإنه لا يفل العقيدة إلا العقيدة، لذا فإن التمسك بها تمسكا واضحا وصادقا بات من الأمور بالغة الأهمية، ولذا كانت الأفعال هى الاختيار الحقيقى لمدى صدق العقيدة، والضمان الأساسى لالتفات الجماهير حولها[2].

---

1- بسيونى إبراهيم حمادة، دراسات فى الإعلام وتكنولوجيا الاتصال والرأى العام، القاهرة، عالم الكتب، 2008، ص 235 .

2- المرجع السابق، ص 76.

9- الأوضاع القائمة للدولة (سياسية واجتماعية واقتصادية):

يلعب المناخ السياسى السائد دورًا مؤثرًا فى تكوين الرأى العام وتحديد اتجاهاته، فالرأى العام يرتبط – بداءة – بمدى الوعى السياسى للشعب، والمساحة المتاحة له للمشاركة السياسية، وتأثيره فى نظام الحكم القائم، هذا الارتباط يكاد يكون وثيقا إذا ما اعتبرنا أن الرأى العام هو القائم بحماية القوانين من أى بطش أو اعتداء من جانب السلطة – إذا عن لها ذلك – باعتباره قوة مؤثرة لها فعاليتها فى التأثير على الرأى العام، وتوجيهه، وتعديله للوجهة المطلوبة.

وإذا كان النظام الديمقراطى هو أوسع النظم انتشارا فى العصر الحديث بالنظر لما يتمتع به من أفضلية فى المضمون والهدف، فقد وجد الرأى العام المجال الواسع لكى يلعب دوره القائد فى ظل الحرية والأمان، بالنظر لما تتمتع به الديمقراطية من الأخذ بحرية الممارسة الفكرية، مع كفالة الحقوق والحريات الإنسانية، فضلا عما تقتضيه الممارسة الديمقراطية من ضرورة أن تنبع القوانين والقرارات من المجموع، وأن تكون السياسات المرسومة قد حددت انطلاقا من الاتجاهات العامة للشعب، ومتسقة معها.

أما إذا اتخذ نظام الحكم الشكل غير الديمقراطي، وتكون الحكومة متسلطة ومتشددة فى مواجهة الأفراد، ولا تسمح بالممارسة الديمقراطية، وتكون فى الغالب الحقوق والحريات الإنسانية فى غير مأمن من البطش والتشدد ... فلا شك أن الرأى العام لا يجد المجال الذى يسمح بانطلاقه على النحو المطلوب، إنما يكمن فى الضمائر إلى حين ... وهنا لا يجب إغفال قوته فى حالة تمكنه من الظهور والانطلاق إذا سمحت له الظروف، ويتأتى هذا فى حالة حدوث الثورة وهياج الشعب من أجل تغيير الأوضاع السائدة.

وفى الحقيقة أن نظام الحكم الديمقراطى لا يتحدد من خلال النص على ذلك فى الدستور والقوانين المعمول بها، وإنما العبرة بالواقع والتطبيق العملي، يؤكد ذلك دأب بعض الدول النامية على تغليف دساتيرها بالشكل الديمقراطي، بالرغم من عدم كفالة الممارسة الديمقراطية فى الحياة العملية والممارسة الفعلية.

وفى الوقت الذى توجد فيه درجات متفاوتة من الحريات وحقوق الإنسان فى الديمقراطيات المعاصرة فإن هناك درجات متفاوتة من القمع فى الأنظمة الدكتاتورية، وخبرات الدول للخروج من النظام الديكتاتورى إلى النظام الديمقراطى وأسلوبها لتحقيق هذا الأمل يختلف من بلد إلى آخر، لأن مفهوم الحرية يختلف أيضًا من بلد إلى آخر.

10- الأوضاع الدولية القائمة :

وهو المناخ السياسى السائد فى العالم، والذى تغير كثيراً بفضل التقدم المذهل فى عمليات الاتصال بين الدول، وانهيار الاتحاد السوفيتي، وانفراد الولايات المتحدة بكل أسباب القوة، وهيمنتها على الأوضاع الدولية. ويؤكد ذلك ما نراه من تفاعلات مذهلة ومشكلات دولية والمشكلات الدولية الخاصة بالحد من الأسلحة النووية، وسياسات التقارب، ودعوات التوفيق بين الشعوب، وكفاحها من أجل الاستقلال، وتقرير المصير ونبذ التمييز ... الخ مما يستلفت انتباه الرأى العام، ويثير اهتمام الأفراد والجماعات والدول، نظرا لأثرها البالغ على مستقبل الحياة بالنسبة لشعوب العالم أجمع، وتشير الدراسات العلمية إلى أن الرأى العام المحلى يتفاعل مع الرأى العام العالمى فى محاولات مستمرة لإيجاد الحلول الملائمة للمشكلات الدولية، وبالتالى فإن المناخ السياسى السائد دوليا يسهم بشكل مؤثر فى تكوين الرأى العام المحلى إلى حد التغيير والتعديل والمواءمة.

11- جماعات التأثير والضغط Pressure Groups :

جماعات التأثير والضغط عبارة عن مجموعة من الأفراد يتحدون فى عدة صفات تجمع بعضهم ببعض مصلحة معينة، ولكن لا يرمون إلى تحقيق أرباح تجارية بالمعنى المعروف فى التجارة وإلا تصبح هذه الجماعة فى عداد الشركات، إنما هى تدافع أساسا عن مصالح معنوية قد ترتبط بها مصالح مادية أيضا، قد تكون مجموعات من المنتجين أو العمال أو المستهلكين، وقد تكوّن هذه المجموعات فيما بينها اتحادات، وقد تكون هناك مجموعات من المستأجرين أو أصحاب الفنادق أو أصحاب الممتلكات العقارية.

وتهدف هذه الجماعات أساسًا إلى تحقيق أغراض ليست سياسية، وإن كانت تستعمل فى بعض الأحيان الوسائل السياسية لتحقيق أهدافها المنشودة اجتماعية كانت أم اقتصادية أم إنسانية، فضلا عن أنها لا تقدم مرشحين لها فى الانتخابات العامة، وبالتالى لا تخوض المعركة السياسية، وإن كانت تعمل أحيانا على تأييد بعض المرشحين الأمر الذى مكنها فى أحيان كثيرة خاصة فى الدول المتقدمة من القيام بدور مؤثر وفعال فى مجال الرأى العام. والديمقراطيات الحديثة تتطلب وجود هذه الجماعات، لأن أفراد المجتمع هم أيضا أعضاء فى جماعات مختلفة، وقد عرف "جورج هومانز" الجماعة بأنها "منظمة تضم مجموعة من الناس يعرف بعضهم بعضا تمام المعرفة، وواضح أن هذا التعريف ينصب على الجماعات

الصغيرة"، ولكن ما يهمنا هنا هى الجماعـات الكبـيرة التـى تـؤثر فى الحيـاة السياسـية والاجتماعية للدولة، وتحدث ضـغطا مـا عـلى الحكومـة، والواقـع أيضـا أن الجماعـات الصغيرة هذه هى النواة التى تنبت منها الجماعات الكبيرة، وقد رأى الـبعض أن هـذه الجماعات إنما تقـوم فى الأصـل لتحقيـق مصـالح طبقيـة لأعضـائها فقـط، دون النظـر للمصلحة العامة، والحقيقـة – فى هـذا المجـال – أن لكـل تنظـيم طبيعـة خاصـة بـه، وبالتالى فإن احتياج النظام لنشاط هذه الجماعات ومدى تأثره بهـا إنمـا يتوقـف عـلى طبيعة هذا النظـام، ويؤكـد ذلـك أن نشـاط هـذه الجمعيـات فى النظـام الـديمقراطى الرئاسى أقوى وأبعد أثرا من نشاطها فى النظام البرلماني.

ويجب التفريق بين جماعات المصالح المشتركة وجماعات الضغط أو التـأثير، وإذا كانت هناك نقابات للمنتجين مثلا فتصبح جماعة تدافع عن المصالح المادية للمنتجين، إذا بذلت جهودها بوسائلها لتوزيع أعمالهـا، وتصـبح جماعـة ضـاغطة إذا حاولـت أن تحصل من السلطات العامة على تنظيم لالتحاق عناصر جديدة فى مهنتها.

وقد أدى اشتغال الدولـة والسـلطات العامـة بالمسـائل الاقتصـادية والاجتماعيـة ورقابتهـا لهـا إلى ازديـاد اهتمامهـا بهـذه الجماعـات، فتضـاعف نشـاطها للـدفاع عـن مصالحها المهنية، كما هو الحال فى الجماعـات الدينيـة، والجماعـات التـى تـدافع عـن مصالح أرباب المهن وصغار الصناع والزراع.

وهذه الجماعات قد تلجأ إلى الرأى العام عـن طريـق دعايـة واسـعة لفكرتهـا أو لمصالحها، لكى ينتهى بها الأمر إلى زيادة تأثيرها على السلطات العامة .

وعناصر القوة فى هذه الجماعات تكمن فى القوة الضـاغطة لهـا، ولعـدد الأعضـاء أهمية فى النظم السياسية التى يخاطب فيه الرجـل السـياسى الجماهـير ليحصـل عـلى أكبر عدد من أصواتهم لصالح جماعته، وفى هذه الحالة تتضح - بـلا شـك - قـوة هـذه الجماعة فى ضغطها على السلطة التشريعيـة،كما أن رأس مـال الجمعيـة لـه أهميـة فى نشاط أعمال الدعاية والترويج لمبادئها لدى الرأى العام والضغط على السلطات العامة فى سبيل تحقيق أغراضها.

12- الإعلام والدعاية:

أ - الإعلام :

تؤكـد الحقـائق البـارزة أن وسـائل الاتصـال تـؤثر تـأثيرًا ملموسًـا ومعتـبرا عـلى الجماهير حتى وإن لم تقصد ذلك، وذلك من خلال قـدرة هـذه الوسـائل عـلى تقـديم

المعلومات، وطرح الخيارات، ومن خلال قيامها بنشر نتائج قياسات الرأى العام ومعرفة اتجاهاته حول القضايا الجوهرية التى تضيف بها عنصرًا آخر للتأثير، وإن كان تأثيرها على الاتجاهات يقل عن تأثيرها على الآراء لأن الاتجاهات يتم تغييرها ببطء لرسوخها وقدرتها على مقاومة التغيير[1].

وقد أخذت وسائل الإعلام جزءاً كبيراً من عقل الإنسان وحجمًا أكبر من قلبه ... فأصبح وهو لا يدرى يردد آلياً ما تكتبه الصحافة وما يقوله المذياع ...

وهذا يعنى أن الأجهزة الأساسية فى صناعة الرأى العام هى أجهزة الإعلام، ضمن منارة الفكر، التى بيدها مشاعر الناس وعقولهم ... وبيدها المد والجزر، فهذه الأجهزة لها تأثير بالغ على أنصاف المثقفين الذين تجاوزوا مرحلة الجهل .. والذين لا يستطيعون الغوص فى أعماق المحيط .. محيط العلم والثقافة لأن أجهزة الإعلام والاتصال تستطيع توجيه هذه الطبقة من البشر حيثما تريد وإلى أى اتجاه.

ومن هنا نرى أن محصلة الرأى العام قوة ذات اتجاهين؛ الاتجاه الأول: هو أجهزة الإعلام وملحقاتها من عناصر توجيهية سلبًا أو إيجابًا، والاتجاه الثاني: هو الإنسان بما يحمله من مفاهيم وقيم وقدرات إبداعية. لأن رأى الإنسان الفرد حول حادث معين هو الذى يكون رأى الجماعة، وهو الذى يخلق تيارًا فكريًا نابعًا من الذات باتجاه الحدث[2].

وقد أكد جيمس ستراوس أن الوسائل السمعية والمرئية والمقروءة تلعب دورًا مؤثرًا وفعالاً فى تشكيل اتجاهات الرأى العام نظرًا لأنها تتمتع بقدرة كبيرة على تغيير أنماط حياة الجماهير[3].

وقد أحرزت وسائل الإعلام تطورًا مذهلاً مع تطور التكنولوجيا وأنظمة وقوالب الاتصال المعاصرة مثل الحاسب الآلى والإنترنت والموبايل والوسائط المتعددة إضافة إلى الوسائل السمعية كالراديو، والوسائل المقروءة وكذلك الوسائل السمعية البصرية كالسينما والتليفزيون مستهدفة من وراء ذلك الوصول إلى أكبر عدد من الجماهير[4].

---

1- MC Quail's : Mass Communication theory 5th Ed. London, Sage Publication, 2005, P.515.

2- Ibid.

3- James C. Strouse: The Mass Media and Public opinion Analysis, Ohio, Charles E. Merrill Publishing Company, 1975, p.1,2.

4- Michael Qshaughnessy and Jame Stadler 3rd ed Oxford. New York 2005.P.3.

يلعب العمل الإعلامى دورًا فاعلاً فى تزويد الجمهور بالأفكار والمعلومات سواء من خلال الاتصال الشخصى أو الاتصال الجماهيرى بهدف تحقيق تفاعل الجمهور مع القائمين بالاتصال وتأثره بهم سواء أكانوا معلمين أو آباء أو كتاب أو صحفيين أو غيرهم[1].

وتؤكد الدراسات العلمية والحقائق العملية بما لا يدع مجالاً للشك وجود علاقة إيجابية بين مدى تصديق رجل الإعلام ومدى زيادة فرص التعديل أو التغيير فى اتجاهات الجماهير، حيث إن درجة الثقة فى رجل الإعلام يترتب عليها – ضمن مجموعة من العوامل الأخرى – نجاحه فى التأثير على الرأى العام.

ويقوم الإعلام على تزويد الجماهير بالمعلومات الدقيقة والأخبار الصادقة والحقائق الواضحة والنتائج المبنية على الأرقام والإحصاءات، والإعلام الذى لا يستند على هذه الأسس لا يقوم على دعائم سليمة، إذ لابد أن يرتكز العمل الإعلامى على الصدق والصراحة ومخاطبة عقول الجماهير بهدف الارتقاء بمستوى الرأى العام وتنويره وتثقيفه لاخداعه وتخديره.

وهنا يجب على رجل الإعلام أن يعرف خصائص كل وسيلة من الوسائل الإعلامية التى يستخدمها، ومدى صلاحيتها لكل بيئة من البيئات، ولكل مرحلة من المراحل التى تمر بها المجتمعات الإنسانية، ورجل الإعلام فى سبيل الوصول إلى هدفه يشقى كثيرًا فى جمع المعلومات الصحيحة، والحصول على الإحصاءات الدقيقة، والحقائق التى تؤيد كلامه، ليقنع بها الجمهور الذى يخاطبه، وهذا يتوقف على مهارته وذكائه وحسن اختياره وحذقه ومدى نجاحه فى تشكيل اتجاهات الجماهير.

ولكى ندرك الدور الذى تضطلع به وسائل الإعلام فى تكوين الرأى العام وتغيير اتجاهاته فإن هذا يتطلب ضرورة فهم أصول العمل الإعلامى وفنونه فى المجتمع الحديث الذى يتوافر فيه العديد من هذه الوسائل التى تهدف إلى التأثير فى الرأى العام، وتعمل على تعديل اتجاهاته، لأن دراسة هذه الوسائل تصبح ذات أهمية حيوية، فلا يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية دون أخرى، ولكن هذا النشاط يمتد ليشمل كل البيئات التقليدية، والحضارية، والريفية، والبدوية، والصناعية والزراعية.. الخ، وليس أدل على ذلك من قوة انتشار الإعلام الإذاعى

---

1- CH1- Yue and Ying – Y1 Hong. Social Psychology of Culture. Psychology Press. New York. 2006. P.227.

"بشقيه المسموع والمرئي" أو الإعلام عن طريق قوافل السينما[1] والفضائيات وشبكة الإنترنت وغير ذلك.

ويكمن الخلاف بين المجتمعات الحديثة والقديمة فى مدى توافر هذه الوسائل وقوة تأثيرها، ففى المجتمعات الأولية كانت تسود المحادثات بين الناس والشائعات والأخبار التى تنتقل من شخص إلى آخر حيث كانت الوسائل الشفوية تلعب دورًا رئيسيًا فى تشكيل اتجاهات الجماهير، ولا يزال هذا الحال كائناً فى كثير من المجتمعات الريفية إلى الآن. وبعد ثورة التصنيع والتقدم الحضارى وإنشاء الحكومات المركزية تقدمت وسائل الاتصال بالجماهير، وأصبحت تلعب دورًا على درجة كبيرة من الأهمية فى حياة الشعوب[2].

وتلعب وسائل الإعلام المطبوعة والمسموعة والمرئية دورًا فاعلاً فى تزويد الجماهير بالأخبار والمعلومات اللازمة حول الأحداث الجارية التى تدور فى المجتمع أو فى العالم، وهذا يلقى على هذه الوسائل مسئولية تقديم هذه المعلومات بصورة موضوعية ودقيقة وأمنية وصحيحة ومحل ثقة، وعليها هنا أن تفصل بين الرأى والحقيقة[3].

ويتكون الرأى العام المستنير نتيجة للإعلام الصادق الذى يقوم بدراسة الجماهير دراسة عملية وافية ودقيقة، ثم يقوم بإعداد المواد الإعلامية المناسبة لها فى الزمان والمكان والظروف التى تناسب هذه الجماهير، أما الرأى العام المصطنع فإنه لا يقوم على أساس من دراسة الرأى العام، ولكنه يقوم على الدعاية الجوفاء التى تستند على الأكاذيب بهدف تخدير الجماهير، وشل قوة التفكير فيهم، وإيقاظ غرائزهم، والعبث بها عن طريق القصص الخرافية والأكاذيب والخداع.

ولكن الحقيقة التى تقول: إن معظم المعلومات التى نحصل عليها تتم عن طريق وسائل الإعلام، هذه الحقيقة لا تعنى أن هذه الوسائل مسئولة مسئولية كاملة عن تشكيل آرائنا نظراً لأن هناك عوامل وسيطة تتدخل فى تشكيل هذه الآراء، وفى هذا الصدد يقول وليم ريفرز: إن الإنسان يكيف تفكيره بما يمكنه من أن يرفض المعلومات التى لا تتفق مع نظرته للحياة، ولقد ثبت فى كثير من الأحيان أنه من المحتمل ألا يعرض الإنسان تفكيره إلا للمعلومات التى تدعم آراءه ولا

1- Kappuswang.B. An Introduction to social Psychology London. Asia publishing company, op. cit., pp. 241-242.

2- Loc- cit.

3- SK SIKKA. Mass Media and Commutation in Twenty first century. New Delhi. G.S Rawat for cybertech Publications. 2007. P.294-295.

تتعـارض معهـا، وتسـمى هـذه العمليـة "بـالتعرض الانتقـائي" وقـد وجـد ولبـور شرام ورتشارد كارتر فى أحد البحوث التى قاما بإجرائها فى جامعة سـتانفورد أن الجمهـوريين فى الولايات المتحدة لا يقبلون إلا على مشاهدة البرامج التى يتبناها الحزب الجمهوري، وكذلك الحال بالنسبة للديمقراطيين[1].

وأن المرء يميل إلى إدراك ما يود أن يدركه فعلاً مما يعرض عليه من مواد إعلاميـة وتسمى هذه العملية "بالإدراك الانتقائي" وقد أكد بعض علماء النفس هـذه الحقيقـة فى كثير من الأحيان حيث إنهم حين يشيرون إليها يؤكدون أن وجودها لا يختلـف عـن الحقيقة التى أثبتها الرياضيون وهى أن 2 + 2 = 4 [2].

ويقول ريفرز: وفى النهاية فإن معظم الناس تتـذكر المـواد الإعلاميـة التـى تـدعم وجهات نظرهم، ولكنهم يحاولون نسيان المعلومات التى تتعارض مع آرائهـم وتسـمى هذه العملية "التذكر الانتقائي" وهذه العملية تحدث دائماً على نطاق واسع[3].

إلا أن هذه العمليات الانتقائية لا تنطبق بنفس الدرجة على الأقل فى المجتمعات الانتقالية، ذلك أنه فى المجتمعات المتقدمـة يجـد الأفـراد أنفسـهم فى ظـروف مشـبعة بوسائل الاتصال الجماهيرية؛ مما يجعلهـم يحـاولون تجنـب الضـغوط الضـخمة التـى تفرضها تلك الوسائل المتنافسة لكى تلفت الأنظار إلى مضمونها، فمـن المسـتحيل عـلى الفرد فى تلك المجتمعات أن يعرض نفسه على كل الوسائل المتاحة، ولهذا وكوسيلة من وسائل الدفاع عن النفس يجب أن يطور المقدرة على تجاهل الكثير مـن الرسـائل، وأن يصـبح انتقائيـاً فى تعرضـه، أمـا فى معظـم المجتمعـات الجديـدة فـالجو لـيس مشـبعاً بالوسـائل الإعلاميـة، ووسـائل الاتصـال بهـا حديثـة، ومازالـت تثـير حـب الاسـتطلاع، فتستخدم هذه الوسائل كأداة لنشر التغيير وليس التأييـد أو تقويـة الأنمـاط السـائدة؛ لأنها تساعد من ناحية على إحداث تغييرات سياسية، علاوة على أنهـا تزيـد مـن ثـورة التطلعات أو الآمال التى تعمل على تغيير المجتمع بسرعة[4].

ولكن وسائل الإعلام فى قيامها بتشكيل الرأى العام والتـأثير فيـه تختلـف حسـب أنظمة الحكم المختلفة نظراً لطبيعة الظروف التى تحكم عمل هـذه الوسـائل، ومـدى ما تتمتع به من حرية فى تأدية وظيفتهـا، ففـى المجتمعـات الشـيوعية يقـول الـيكس

---

1- Loc- cit.

2- Loc- cit.

3- Ibid.

4- جيهان رشتي، نظم الإعلام فى الدول النامية، جـ1، القاهرة، دار الفكـر العـربي، 1972، ص 173، ص 174.

انكلز: إن نظرية الحزب الشيوعى حول سياسة التعامل مع الرأى العام تقوم على تحديد مسئولية وسائل الإعلام ورقابتها وتركيزها فى يد الحزب الشيوعي، والجهة المكلفة بتحقيق هذه الأهداف فيما كان يعرف بالاتحاد السوفيتى سابقًا "إدارة الدعاية والتوجيه" Department of propaganda and Agitation وهى جزء من جهاز الحزب الشيوعى تديرها وتشرف عليها إشرافًا مباشرًا اللجنة المركزية للحزب، كما أن رقابة الحزب الشيوعى على وسائل الإعلام تنبع من حقيقة أنه مكلف بالقيام بدور المعلم والمرشد والقائد وذلك بهدف القيام بالتأثير على اتجاهات الجماهير وكسبهم إلى جانبه، وقد تحدث لينين وستالين عن وضع الصحافة والإذاعة ووسائل الاتصال الجماهيرية الأخرى كأدوات فى يد الحزب لتقوم بحلقة الاتصال بينه وبين الجماهير[1].

أما وضع وسائل الاتصال فى الأنظمة الديمقراطية فإنه يختلف عنه فى المجتمعات الشمولية، ويرجع ذلك إلى طبيعة النظام الاقتصادى والاجتماعى والسياسى فى هذه الدول، وطبيعة ملكية هذه الوسائل، حيث لا سلطان للحكومة على الصحف وغيرها من وسائل الإعلام الأخرى التى يملكها أفراد وهيئات .. ولهذا فهى تقوم بالتعبير عن وجهات نظر متنوعة ومتعددة دون رقابة عليها من أية جهة حكومية سوى السياسة التى تحكم عمل جهاز الإعلام نفسه. والجماهير فى هذه الدول حرة فى اختيار الصحيفة التى تتماشى مع رغباتها، وتلبى احتياجاتها، كما أنها حرة فى التعبير عن آرائها حتى وإن كانت مخالفة لرأى الدولة الرسمي، إلا أن القوى الاقتصادية فى هذه الدول تتحكم فى كثير من وسائل الاتصال وتُوجهها الوجهة التى تناسبها فى كثير من الأحيان، ويأخذ هذا التحكم صوراً عديدة مباشرة وغير مباشرة وذلك عن طريق ملكية مباشرة لهذه الصحف، أو التحكم فى فتح التراخيص أو الإعلانات التى تمثل نسبة كبيرة من موارد هذه الأجهزة.

إلا أن الشواهد العلمية تؤكد أن الديمقراطية لا تقوم إلا إذا توافر الرأى والرأى الآخر. والرأى الآخر لا يوجد إلا إذا كان مخالفاً للرأى الأول، أما إذا كان هذا الرأى الآخر تفسيراً أو تأكيداً أو تبريراً أو مجرد صدى للرأى الأول فهنا لا يتحقق إلا رأى واحد هو الرأى الأول ويمثل بذلك هدماً أساسياً لأهم أركان الديمقراطية.

والرأى العام كما يراه المتخصصون يتطلب وعيًا جماهيريًا وإرادة شعبية لا تنمو إلا من خلال مجتمع حر يتيح حرية المناقشة والاختلاف فى الرأي، والقدرة

1- Inkles, Alex: Public opinion in Soviet Russia. Cambridge, Harvard University Press, 1958, P.22.

على التعبير، كما أنه يعتبر فى بعض الأحيان - كما يذهب بلومر - قوة ملزمة ضاغطة على من بيدهم الأمر، فهو قادر على تغيير القرارات، ورسم السياسات وفقا لإرادته وبما يحقق مصالحه، وهذا مرهون بلا شك بتوافر الحرية وحقوق الإنسان[1].

وهنا تبرز أهمية وجود رأى عام واع ومتبلور، فالرأى العام الذى يعد أحد المظاهر الأساسية للديمقراطية لا يتشكل إلا من خلال حرية التعبير بعيدا عن المؤسسات الرسمية للدولة، وحرية الاجتماع أى اجتماع الأفراد بعيدا عن أصحاب المناصب الرسمية، وحرية الصحافة أى نشر الأفكار والآراء غير الرسمية، فالرأى العام الذى يتشكل بهذا الأسلوب هو الرأى العام الحقيقى الذى بدونه لا تكون الديمقراطية، ولن يتم إلاّ من خلال انتشار وتنوع حرية التعبير وحق الاتصال.

وقد اهتم الإسلام بالرأى العام، وحفلت الدعوة الإسلامية باستمالة وإقناع الرأى العام فى العالم أجمع دون إكراه، وأكد على حرية العقيدة وحرية الرأي، وحث الجماهير على التعبير عن آرائهم، وقامت المساجد بدور فاعل فى هذا الصدد فكانت منابر للرأى العام[2].

وهكذا نرى أن الدور الذى تقوم به أجهزة الإعلام فى كل دولة، ونوعية التأثير الذى تحدثه فى الرأى العام بها تحكمه النظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية فى هذه الدول، وقد تناول الباحثون دراسة نظم الإعلام المختلفة بشيء من الاستفاضة فى أعمالهم العلمية، وهو موضوع جدير باهتمام الباحثين فى مصر والعالم العربي؛ لأن التجارب التى مرت بها مختلف الدول يمكن أن تسهم بشكل فعال فى تطوير نظم الإعلام عندنا، وذلك عن طريق الاستفادة من هذه الخبرات والدراسات لخلق وإيجاد صيغة ملائمة لنظام إعلامى مناسب عندنا ويقوم على أساس إقامة جسر متين وعلاقات وثيقة مع جماهير الرأى العام بمختلف أنواعه.

وتأسيسًا على ذلك فإن الرسالة الإعلامية يجب أن تأتى ترجمة لمطالب الشعب، معبرة عن رغباته، والإعلام إذا تجاهل الشارع الاجتماعى والسياسي، أو إذا تغاضى عن إشباع رغباته، أو لم يصبح صدى صادقاً لهذا الشارع، فإن العمل الإعلامى هنا يأتى بكاء وتصدية ليست له أية فاعلية، ولن يكون للرسالة الإعلامية العائد المستهدف من ورائها لأنه مهما بالغ الإعلام فى محسناته، وبذل فى سبيل ذلك كل

1- ناهد رمزى ،الرأى العام وسوسيولوجيا السياسة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية،1991 ص 51.

2- عاطف عدلى العبد ؛ ونهى عاطف العبد، الرأى العام والفضائيات، القاهرة، دار الفكر العربي، 2007، ص 24 .

الإمكانيات، واستثمر آخر مبتكرات تكنولوجيا الاتصال، فربما قدم بهذه الامكانات صورة جميلة، ولكنه لن يجد متحمساً له، مشايعًا إياه، مستشهدًا به، ما لم يراع هذا الإعلام أصلا وابتداء نبض الشارع الذى يخاطبه، ويتحسس أوجاعه، ويتعرف على آلامه وآماله، ويناجى ما يهواه، ويتجنب ما يتعارض مع مصالحه [1].

وهذا لا يعنى أن يتبع العمل الإعلامى الشارع السياسى والاجتماعى دومًا، ولكن المعنى المقصود بذلك هو أن يعبر عن هذا الشارع، ويتحدث باسمه، ويكون رائدًا له... وهذه القاعدة تنصرف على الإعلام بكافة وسائله وأساليبه،لا يختلف فى ذلك أى منها مهما كان النظام السياسى الحاكم، ومهما كان جمهور المحكومين، فإذا كانت هذه هى حقيقة وواقع الإعلام، لكى يؤتى أكله، ويحقق عائده، كان لزامًا أن يراعى الإعلاميون الديمقراطيون عند وضعهم للسياسة الإعلامية، الشارع الاجتماعى والسياسى الذى يعملون من خلاله، والمقصود به هنا "الرأى العام".

ومن ثم فإن الإعلام الديمقراطى المنظم يجب أن يكون ملمًا بالرأى العام الذى يخاطبه، فلا يوجه له رسالة أيًا كان نوعها أو موضوعها، حتى ولو كانت لأغراض الترفيه، أو للأغراض التجارية كالإعلان مثلاً، إلا إذا تأكد يقينًا أن رسالته ستكون موضوع اهتمام المخاطبين، ذلك أنه لا جدوى فى الإعلان عن بضائع تتجاوز قيمتها النقدية وتكلفة استخدامها، إمكانات جمهور ما، فلا يقوى على شرائها، وليست البضاعة المعلن عنها موضع اهتمامه، حيث لا يمثل مثل هذا الإعلان ركنًا فى احتياجاته؛ لأن ذلك سوف يكون حرثًا فى الماء، وما جدوى أغنية خفيفة فى مجتمع حزين؟ أو فقرة ضاحكة لمجتمع يكد فى سبيل الحصول على الخبز فلا يجده؟ أو برنامج عن الصناعة فى مجتمع زراعي؟ أو عن الزراعة فى مجتمع صناعي؟ إلى آخر هذه النماذج والأمثلة.

وتأسيسًا على ذلك فإن العمل الإعلامى السليم يجب أن ينبثق من الشارع، فإذا علمنا أن الشارع الاجتماعى يكتسب صفة الثبات أو عدم التغيير لفترة طويلة نسبيًا، فإنه من المقبول إذن فى مجال الإنتاج الإعلامي، العمل وفق خطة معقولة المدى، يعود خلالها الإعلاميون المتخصصون فى مجالات الرأى العام إلى الشارع لرصد بعدين:

أولهما: الأثر الذى نجم عن القدر من الإعلام الذى تم تنفيذه فعلاً ومدى تقبل الجماهير له، ورضاهم عنه، وإحساسهم به، وصدق تعبيره عنهم، فإن كانت

1- محمد سعيد صبري، الرأى العام وأهميته للسياسة الإعلامية، مجلة الفن الإذاعي، عدد 107، القاهرة، أكتوبر، 1985، ص 19.

المحصلة التى يخرج بها المتخصصون فى مجالات الرأى العام بالإيجاب، تأكدت فعالية الرسالة الإعلامية، وإن كان العكس هو صدى الشارع، كان واجباً البحث عن الثغرة والتنقيب عن الخطأ لعلاجه وتداركه.

أما البعد الثاني، الذى يجب أن يتعرف عليه المتخصصون فى مجالات الرأى العام فيرتبط باحتياجات الخطة الإعلامية الجديدة لفترة تالية وذات المدى المحدد.

ومن ثم فإن رجل الإعلام يجب أن يتحسس فكر الشارع ونبضه كلما شاء أن يقدم برنامجًا للتليفزيون أو أغنية للإذاعة؟ أو كلما رغب فى تقديم مقال لصحيفة أو مجلة أو ما شابه ذلك؟ كما أن رجل الإعلام يجب أن تكون له خطة عمل تحكم إنتاجه وما يجب أن يقدمه لفترة تطول أو تقصر وفق التغيرات التى تطرأ على الشارع.

وكلما وجد رجل الإعلام الفرصة للتعبير عن فكره دون خوف، وكلما أمكن رصد الرأى العام فى صدق ويقين فإنه سوف يلقى الموافقة والتأييد من الشارع الاجتماعى - والعكس هنا بالعكس - أى أنه كلما ضاق النظام بالرأى الآخر أو اضطهده أو خنقه، فإنه لن يجد من الشارع الاجتماعى الموافقة والتأييد، دون أن يدرى أنه يبذر فى أرض غير ذات ماء، أو يخاطب أفواها بلا مسامع، فلا هو أوصل رسالة، ولا هو حقق عائدا يذكر، وينتهى الأمر ببوار الواقع، وفساد المجتمع، وانفضاض الجماهير حانقين آسفين، ولعل هذا هو ما يحدث فى النظم الشمولية، والتى تنعدم فيها الديمقراطية.

وهنا نود أن نؤكد أن رجل الشارع، حتى مع توافر الحرية، يتسم بالتحفظ إذا لم يطمئن، إلى جدوى إبدائه الرأي، ويطمئن كذلك إلى أمانة الباحث الذى يستطلع رأيه، ودماثة خلقه، ومرونته، وتلطفه، وقدرته على إدارة الحديث، أو فنية توجيه سؤال، وهذا يعنى أن الرأى العام ليس هو مجموع الآراء التى يمكن للباحثين جمعها من الشارع، ولكنه نتاج تفاعل هذه الآراء، أو هو نتاج صدام الآراء التى يمكن تحصيلها فى شأن قضية بذاتها، أو جزئية من جزئيات قضية مطروحة للجدل والنقاش.وهكذا تتأكد أهمية الرأى العام وأثره الواضح فى الحياة السياسية والحياة الاجتماعية على حد سواء.

فالإلمام بالرأى العام ضرورة لضمان استقرار العمل، وسلامة قرارات المسئولين، وصلاحية التشريعات والقوانين، كما أن العلم بالرأى العام يعد ضرورة لضمان استمرار الحياة للأفراد والجماعات نحو التطور والتقدم والرقي، وبحث الوسائل الملائمة لعلاج المشكلات القائمة التى يعانى منها الجماهير علاجًا ناجحًا

صادقاً، وتوفير الاستقرار والطمأنينة للمـواطنين فى ظـل حكـم راسـخ الـدعائم، تأكيـدًا للأمان، وسعياً على طريق الرخاء، لأن الرأى العام يقوم بدور المنبه للدولة عند اللـزوم ... وهذا ما يجعل من الأهمية بمكان أن توجه الدولة الرأى العـام توجيهَـا سـليمًا مـن خلال إعلام صادق .

ب- الدعاية:

فى الحقيقة أن الدعاية أصبحت الآن علما من العلـوم الحديثـة، عميقـة الأثـر فى تشكيل وتكوين الرأى العـام لتطورهـا المـذهل وقوتهـا الهائلـة فى التـأثير عـلى الأفـراد والجماعات، باعتبارها شكلا من أشكال الضغط الاجتماعي.

وتحاول الدعاية أن تكسب أغلبية شعبية أو عـلى الأقـل أقليـة قويـة تسـتخدمها لصالحها حتى يمكنها من مخاطبة مشاعر الجماهـير للاسـتيقاظ مـن سـباتهم، والقيـام بعمل إيجابي، أو الوقوف فى موقف سلبى بصدد أمر معـين، وتقـوم الدعايـة بـالضرب على أوتار نغمات معينة تميل إليها الشعوب للتأثير على الجماهير.

وتختلف وسائل الدعاية باختلاف كـل حالـة، فيفضـل أن تسـتخدم كـل منهـا فى الحالـة الصـالحة لهـا، فالخطابـة مـثلا أقـوى أدوات الدعايـة الانتخابيـة، والسـينما والتليفزيون أقوى فى التأثير الجماهيري، وتتضـح أهميـة الدعايـة فى الـنظم والأحـزاب السياسية حيث توجه الدولة كل شيء فى حياة الأفراد.

وكانت الدعاية فى ألمانيا النازية تعمل لصالح الفكرة العنصريـة، وتشـجع العمـل على بناء إمبراطورية ألمانية صميمة على أسس نازية، ومن العبارات المشـهورة فى هـذا الصدد حض الجماهير على الاستعداد للحرب فى سبيل الإمبراطوريـة المزعومـة فى ذلـك الوقت حيث كانت الدعاية ترفع شعار "المدفع قبل الزبدة" وذلك لإنقـاذ الـوطن مـن الأخطار المحدقة به فى ظل الصليب المعقوف مستهدفة من وراء ذلك جمع المتعصبين للنازية ومن ورائهم الشعب الألمانى للسير نحو شرق أوروبـا وعبـور مـا وراء البحـار فى سبيل إقامة النظام الجديد .

وفى ظل الحريات الموجهـة تتضـاعف مهـام الدولـة فى الدعايـة، فهـى تحتـاج إلى استراتيجية بعيدة المدى قائمة على التخطيط للتـأثير عـلى الـرأى العـام لقبـول سياسـة التقشف والاستغناء عـن سـلعة مـا، أو إحـلال أخـرى محلهـا كـما نـرى فى الصـناعات الألمانية قبيل الحرب العالمية الثانية، والتى أطلق عليها صـناعات البـديل القائمـة عـلى أسس كيميائية كما ستخرج البترول من الفحم، والخبز من الأعشاب ولـيس الشـجر أو سياسة الاستجابة إلى المثل العليا للدولة.

والرأى العام لا يتأثر فقط بهذه العوامل التى تم ذكرها ولكنـه يـؤثر فيهـا أيضًـا، وهذه العوامل لا تعمل منفردة فى تكوين الرأى العام فى المجتمع، وكل عامل من هذه العوامل جدير باهتمام الباحثين، ودراسة أثره على الـرأى العـام المحـلى أو القـومى أو الدولى أو غيره من أنواع الرأى العام التى تعرضنا لها، ذلك أن المكتبة العربية فى أمـس الحاجة إلى مثل هذه الدراسات.

ثالثًا: مراحل تكوين الرأى العام :

- يشترط لتكوين الرأى العام كحكم تصل إليـه الجماعـة فى قضـية مـا ذات اعتبـار عدة شروط من أهمها:
  - أن تكون هناك مناقشات وافية حول القضية المطروحة.
  - أن تكون القضية مثارة بكـل حقائقهـا، عـن طريـق القـادة أو أجهـزة الإعـلام، أو الجماعات، أو الهيئات العامة.
  - أن يكون الاتجاه الذى تتخذه الجماعة فى هذه القضية متفقا تماما مع المعتقدات العامة للناس.
- ويذهب بعض الباحثين إلى أن عملية تكوين الرأى العام حول موضوع أو قضـية ما يمكن أن تتخذ الخطوات التالية :

1- نشأة المشكلة أو الموضوع:وقد يتم ذلك بطريقة فجائية أو تدريجية.
2- إدراك المشكلة: والتى تمثل خطوة التعرف المبدئى عليها، وفهمها، وتقـدير ضرورة اتخاذ تصرف ما نحوها، بعد تحديدها بوضوح ودقة.
3- المناقشات والتسـاؤلات: حيـث تظهـر التسـاؤلات حـول مـدى أهميـة الموضـوع وخطورته، والعمل على استكشاف الحلـول الممكنـة لـه مـن خـلال جمـع بعـض الحقائق عن الموقف، والعمل على إمكان التوصل إلى حله .
4- بزوغ المقترحات من خلال المناقشة، وظهور اقتراحات بديلـة لحـل المشـكلة، مـع تبادل آراء أفراد الجماعة ومناقشة هذه البدائل.
5- صراع الآراء نتيجة اختلاف وجهات النظر حول المقترحات كما قد تلعـب الإشـاعات دورًا مهمًا فى هذا الصراع.
6- تبلور الآراء على ضوء المعرفة والتفكير، والتسوية بـين هـذه الآراء بحيـث تتبلـور إما كآراء معارضة أو مؤيدة أو محايدة.
7- تقارب الآراء نتيجة المزيد من المناقشات والمباحثات، اسـتبعاد الآراء الضـعيفة أو غير الصالحة، مع الاتجاه إلى الرأى الوسط.

8- الاتفاق الجماعي: حيث تصل الجماعة إلى الاتفاق على أن بديلا معينا يمثل حلا أفضل للموقف، ويكون هذا البديل عادة هو الرأى الأكثر قوة واعتدالاً وواقعية، ويصبح هذا هو الرأى العام لدى الجماعة.
9- ترويج الرأي: حيث يتم الاتفاق على قبول الرأى أو الحل البديل مما يؤدى إلى زيادة وعى الجماعة وإدراكها.
10- السلوك الجماعي: وهو التعبير عن الرأى العام بعد تمام تكوينه عن طريق تنفيذ برنامج عمل، والاستمرار فيه حتى الوصول إلى النتيجة المطلوبة.

رابعًا: العوامل التى تسهم فى قوة الرأى العام أو ضعفه [1] :

1- دروس التاريخ:

إن أفضل وسيلة وأهم إجابة على السؤال الخاص بقوة الرأى العام فى أية دولة يتركز فى البحث عن دروس التاريخ وتعاليمه التى تنشأ عادة نتيجة التجارب والأزمات التى تمر بها البلاد فى حياتها وتاريخها الطويل.

2- الانقسام الاجتماعي:

يعمل الانقسام والانشقاق الاجتماعى على زيادة حدة وقوة المشاعر، لذلك نرى أن المجموعات ذات الولاء والكيان المنفصل تعانى من مشكلات متفرقة، وهنا يبرز الدور الذى تلعبه الطبقة والدين والعنصر، كما هو الحال فى لبنان حيث يبنى الموقف على أساس طوائف دينية فرئيس الجمهورية مسيحى ورئيس الوزراء مسلم سني، ورئيس المجلس النيابى مسلم شيعي، كما أنه يوجد فى الولايات المتحدة توتر بين الفئات الكاثوليكية والفئات البروتستانتية أى أن محاولات الإدماج لم تستطع استئصال حدة الانفتاح، الأمر الذى أدى إلى بقاء الاختلافات فى الولاء السياسي، وهناك عدة مسائل أساسية تعمل على التفرقة بين الكاثوليك والبروتستانت، وإن كان الانحياز الدينى قد أخذ يتغير فى الآونة الأخيرة بطريقة تشير إلى وجود تقارب بين التيارات الدينية والسياسية المختلفة.

كما تشير الشواهد العلمية إلى أن قوة الرأى حول المسائل العنصرية تشتد ويتسع نطاقها فى بعض المناطق والأحياء المعينة.

3- الولاء واستمرار المشكلات:

يبدو أن قوة الولاء لحزب من الأحزاب أو لنقابة أو طبقة أو دين معين قد يحكمها

1- د. محمد عبد القادر حاتم، الرأى العام وتأثره بالإعلام والدعاية، بيروت، مكتبة لبنان، 1983، ص 431.

عدد السنوات التى يمارس فيها الإنسان هذا النوع من الولاء، فكلما طالت فترة تمسـك الإنسان برأيه، ازدادت درجة قوة شعوره بالارتباط بهذا الـرأي، ولكـن المشـكلات تـأتى وتذهب بسرعة فائقة فى المجتمعات الحديثة مثل مجتمع الولايات المتحدة.

4- الخوف والامتناع :

يؤدى التعصب إلى خلق نوع من الحرص على النظام القديم والامتناع عن الإيمان بأى أمل قد يقدم نوعًا جديدًا من الطمأنينة والمعتقدات.

5- المجالات العامة والخاصة:

يمكن القول: بأن منهج المشاركة الاجتماعية والسياسية يمكن أن يسـهم فى نجـاح مصادر الاندماج والمشاركة من دون أى تعصب.

6- التطرف:

تؤكد الدراسات العلمية أنـه كلـما ازداد تطـرف الموقـف إزاء رأى معـبر، ازدادت درجة شعور الناس بهذا الرأي، أما الاتجاهات المعتدلة فتميل عادة إلى أن تكـون أقـل التزاماً من الناحية العاطفية وأقل قوة فى الرأي.

وتؤكد الدراسات العلمية بذلك أن القوى التى تـدعو للتطـرف تغـذى فى الوقـت نفسه قوة الرأى والاتجاه، ولا شـك أن التطـرف فى الـرأى والاتجـاه يـرتبط بـالانحراف، لذلك يجب تعبئة جميع قوى التماسك والتناسق لإرشـاد وتوجيـه العامـة إلى الطريـق المعتدل، وهذا ما يجعل أصحاب الرأى والعامة معًـا يميلـون إلى التحـرك مـن مجـالات قـوة المشـاعر والاتجاهـات إلى المجـالات الأكـثر اعتـدالاً، وإلى محاولـة السـيطرة عـلى العواطف.

7- الاندماج الاجتماعي:

يعتبر الاندماج الاجتماعى مصدرًا من مصادر قوة الرأي، وهو نـوع مـن النضـوج الذى يستغل من أجل هدف عاطفى معين، ويجب أن ندرك أن مثل هذا الأمر يتحقق بطريقين مختلفين:

أ – يتولى الآباء وضع القاعدة الخلفية بالنسبة لاختيار الأطفال للاتجاهات السياسية، على أن تجد هذه القاعدة طريقها إلى داخل الطفل النامي.

ب– أو أن يثور الأطفال ضد آبائهم، وعندئذ يعتنقون اتجاهًا سياسيًا مختلفًـا ومغـايرًا لاتجاه الآباء كنوع من أنواع الرغبة فى العصـيان والثـورة عـلى الاتجـاه التقليـدى للآباء.

الرأى العام والحكومات :

يقول توماس جفرسون - الذى انتخب رئيسًا للولايات المتحدة عام 1800 - "إن الأساس فى اختيار الحكومة هو رأى الشعب، وأن الهدف الأول لنا هو تحقيق هذه الغاية"[1].

وكان أبراهام لينكولن هو خير من عبر عن أهمية الرأى العام وحذر من خطورة إهماله أو عدم الاهتمام به من جانب الحكام حيث قال: "إنه حقيقة أنك تستطيع أن تخدع كل الناس بعض الوقت، كما أنك تستطيع أن تخدع بعض الناس كل الوقت، ولكنك لن تستطيع أن تخدع كل الناس كل الوقت"[2].

وعلى الرغم من أن النازيين قد استطاعوا خداع الشعب الألمانى بمختلف أساليب الدعاية التى كانت تديرها الحكومة الألمانية تحت إدارة الدكتور جوزيف جوبلز بدرجة عالية من الكفاءة، ووضعوا رقابة شديدة لمنع الأفكار المخالفة لأفكارهم من الوصول إلى الشعب الألماني، إلا أنه ما أن تكشفت الحقائق التى أخفاها جهابذة الدعاية فى ألمانيا حتى اكتشف الشعب الألمانى أنه كان يعيش فى وهم وخداع، ولم تُحصدِ وسائل التضليل شيئاً سوى السراب.

ويقول أدوين إمرى Edwin Emery: إن الرأى العام هو السبيل للحفاظ على استمرار دوران عجلات الديمقراطية، وأنه بالرغم من أننا نختار المسئولين لأداء الوظيفة الحكومية ونعطيهم سلطة اتخاذ القرارات التى تنظم حياتنا فإننا لا يجب أن نتركهم يمارسون السلطة الاستبدادية كما يفعل القادة فى الدول الدكتاتورية، ذلك أن هؤلاء المسئولين مقيدون بتأثير الرأى العام وتوجيهه لأن الجماهير هى التى وضعتهم فى هذه السلطة[3].

وهكذا تتضح لنا أهمية إيجاد صيغة ملائمة للعلاقة بين الحكومة والرأى العام منعاً لحدوث تنافر بينهما حتى لا يسير كل منهما فى اتجاه مخالف للآخر، وينتج عن ذلك حدوث فجوة بين الاثنين تجعل الحكومة تعمل فى فراغ قد ينتهى بسقوطها نتيجة لحدوث هوة تصديقCredibility gab لأقوالها وأفعالها من جانب الجماهير.

وقد تحدث "وليم تمبل" فى المؤلف الذى وضعه عن الحكومة وطبيعتها فقال: "إن الرأى العام هو دعامة الحكم، وهو الذى تستمد منه السلطة نفوذها، والسلطة

---

1- Livers Willam, Mass Media. Delhi. Universal Book Stall, 1963, p.3

2- Ibid. p.3.

3- Emery, Edwin, Ault Philip and Age Warren, Introduction to mass Communication 1970 3rd ed. New York. Dodd Medd and Company, P.18.

تنبع من القوة، وهى قوة المحكومين، وهم الكثرة ... وأما القلة الحاكمة فلا نفـوذ لهـا بغير تلك القوة".

ويقول تمبل فى موضع آخر من هـذا الكتـاب: إنـه لا تقـوم وتبقـى حكومـة مـن الحكومات إلا على أساس من رضاء الشعب، أو بتأييـد لا يسـتهان بـه مـن أبنـاء هـذا الشعب".

ويقـول جـيمس بـرايس: إن الـرأى العـام يوجـد فى الـدول التـى تحكـم حكـماً ديمقراطيًا كما يوجد فى الدول التى تحكم حكـمًا دكتاتوريًـا، ولا يكمـن الخـلاف بشـأن الرأى العام فى كل منهما فى أن النوع الأول من الدول يحكمها الرأى فى حين أن الثانيـة تحكمها القوة لأن الرأى العام يؤدى دوره فى كليهما، حيث إنـه فى النـوع الثـانى يطيـع الناس القوة بالفطرة نظرًا لأنهم لا يعرفون تماماً طبيعة خلقهم الإنساني، وبالتالى فإنهم يوافقون على هذا النوع من الحكم برضائهم الخاص لأنهم فى حالة من الوهم والخداع وعدم الفهم والإدراك لأغلى ما منحه الـلـه لهم وهو الحرية الإنسانية، وقد يؤدى هذا إلى كوارث تهدم حاضر الأمم ومستقبلها، فترى الجماهير تتحمس للطاغية وتصفق لـه، وهى لا تدرك أنه يقودها إلى الهاوية، وقد تكون الجماهير مغلوبة على أمرهـا فى هـذا الصدد، حيث يتم توظيف أجهزة الإعلام والدعوة والثقافة وأجهـزة التعلـيم والتنشـئة الاجتماعية لترسيخ المفاهيم المغلوطة من خلال عملية غسيل المخ والدعاية الجوفاء.

أما فى النوع الأول وهو الدول الديمقراطية فـإن النـاس يـدركون طبيعـة خلقهـم الإنسانى وسمو كيانهم، ولهذا فإنهم ينظرون إلى الحكام كوكلاء لهم، كما يقوم الحكـام بدورهم بالامتثال لقوة الإرادة الشعبية والعمل وفق متطلباتها.

وهذا يعنى أن نظرةَ الحكومات إلى الرأى العام تختلف بـاختلاف أنظمـة الحكـم فى مختلـف الـدول، فلـيس مـن المعقـول أن تنظـر الحكومـات فى أنظمـة الحكـم الديمقراطى إلى الرأى العام كما تنظر إليـه الحكومـات فى أنظمـة الحكـم الـدكتاتوري، ففى أنظمة الحكم الديمقراطى تعطى الحكومـات مزيـدًا مـن الاهـتمام للـرأى العـام، وتعتبره الأساس لنظم الحكم بها، ويسـتطيع كـل فـرد فى هـذه الأنظمـة أن يسـهم فى تكوين الرأى العام بحرية كاملة، كما أن الحقائق متاحة للجماهـير حتـى تـتمكن مـن تكوين آرائها دون أن تقف فى سبيل ذلك قوة نفوذ أو ضغوط من أى نوع.

أما فى الدول الدكتاتورية فـإن الحكومـات تنظـر إلى الـرأى العـام نظـرة مخالفـة وتعتبره ليس مصدرًا للنظام الحاكم، ولكنه نتاج لهذا النظام.

ويقول هارولد لازويل Harold Lasswell: إننا لا نستطيع أن نتردد فى القول بأن الحكومات الاستبدادية لا قبل لها بالنقد، كما أنها لا تستطيع تحمله، وإذا أردنا أن نؤكد هذه الحقيقة، فعلينا أن نلقى نظرة سريعة على أى نظام استبدادى فسنجد أن جميع الحقائق تجمع على ذلك، وتتضح هذه الحقيقة فى أجهزة الإعلام الصحفية والإذاعية والسينمائية، وتأسيسًا على ذلك فإننا نرى أن فى منع نشر الأخبار والتعليقات وغيرها من المواد الإعلامية المخالفة ما يؤكد هذه الحقيقة[1].

وهكذا يتضح لنا أنه ليس هناك أى مجال للاستماع إلى رأى الشعب أو الاستجابة للرأى العام فى ظل النظم الدكتاتورية نظراً لأن هذه النظم لا تسمح إلا بنشر المعلومات والآراء الرسمية عن طريق أبواق الحكومات الممثلة فى وسائل الدعاية والنشر المختلفة والتى تسيطر عليها سيطرة كاملة، ومن ثم فإنه لا يتسنى الوقوف على رأى الشعب على حقيقته إلا فى ظل النظم الديمقراطية التى تتحقق فيها كل الحريات للمجموعات والأفراد، وتنعم فيه الصحافة بوجه خاص بحريتها باعتبارها أقوى وأفضل وسيلة للتعبير عن الرأى العام[2].

---

1- Laswell, Harold: Discription the contents of communication, in bruce lannes: propaganda communication and public opinion. P.14.

2- حسنين عبد القادر، أهمية العلاقات العامة فى سياسة الحكم ودورها فى الدول الاشتراكية، القاهرة المجلة المصرية للعلوم السياسية، عدد مايو 1963، ص 88، 89 0

3

# الفصل الثالث

# قوانين الرأى العام ووظائفه وأساليب تغييره

## الفصل الثالث
## قوانين الرأى العام ووظائفه وأساليب تغييره

أولاً: قوانين الرأى العام :

قام هادلى كانتريل[1] Hadly Cantril بدراسة ضمنها مجموعة من القوانين التى هى بمثابة ميول Tendencies حدد هذا الباحث من خلالها السمات المميزة للرأى العام، وإن كانت هذه القوانين فى نظر بعض العلماء مجرد افتراضات يراد بها التعميم، حيث إن كانتريل قد توصل إليها بعد البحث والاستقصاء فى المجتمع الأمريكي، إلا أنها تمكن المشتغلين والخبراء فى حقل الإعلام والرأى العام من محاولة فهم سيكولوجية الجماهير، وتضع أيديهم على مواطن الضعف والقوة فيهم، وتمكن الخبراء من الوصول إلى الجذور المتشابكة للآراء الفردية الممتدة هنا وهناك، ذلك أن رجال السياسة والإعلام يستثمرون تقلب الرأى العام وما يصيبه باستمرار من تغير وتحول لتحقيق أغراضهم فى هذا الصدد، ويمكن أن نجمل هذه القوانين فى النقاط التالية:

1- إن الرأى العام شديد الحساسية بالنسبة للحوادث المهمة.
2- إن الأحداث الاستثنائية قد تحول الرأى العام من النقيض إلى النقيض بصفة مؤقتة، كما قد تحوله من أقصى اليمين إلى أقصى اليسار، حتى تتضح الأمور أمام الجماهير، ذلك أن الرأى العام لا يصبح مستقراً حتى ينظر الناس إلى الأحداث بشيء من التعقل.
3- إن الرأى العام يتأثر بالأحداث أكثر من تأثره بالأقوال إلا إذا تم تفسير هذه الأقوال على أنها أحداث.
4- تصبح التصريحات الشفهية وبيان طرق العمل بالغة الأهمية عندما يكون الرأى العام غير متبلور، وعندما يكون الجمهور قابلاً للاستهواء، باحثاً عن بعض التفسير من مصدر موثوق به.
5- الرأى العام بصفة عامة لا يتوقع الحوادث الطارئة مقدماً، ولكنه يستجيب لها فقط من خلال رد الفعل.
6- يتقرر الرأى العام من الناحية النفسية على أسس من المصالح الذاتية، وبالتالى فإنه من الصعب تغيير الآراء أو تبديلها. فالحوادث والأقوال أو أى دوافع

---
1- حسن محمد خير الدِين، المرجع السابق، ص 64 .

أخرى تؤثر فقط فى الرأى بمقدار علاقتها بالمصلحة الذاتية الظاهرة للعيان، وبناء على ذلك يصبح من الصعب تغيير الآراء المبنية على أسس من المصالح الذاتية.

7- لا يبقى الرأى العام منفعلاً لمدة طويلة إلا إذا شعر الناس أن المسألة تتعلق بمصالحهم الذاتية بشكل واضح جداً، أو إذا كانت الاستثارة القائمة تسندها الحوادث الجارية، أو إذا أيدت الأحداث الأقوال.

8- عندما تثار المصلحة الذاتية يحتمل أن يتقدم الرأى العام فى المجتمع الديمقراطى السياسة الرسمية ويسبقها.

9- إن الحقيقة الواقعية تميل إلى جذب الرأى العام فى صفها بالرضا والقبول عندما يكون الرأى العام مؤيداً بأغلبية بسيطة ولم يتم بناؤه بناء صلباً، أو عندما يكون غير متبلور تبلوراً كاملاً.

10- يصبح الناس إبان الأزمات شديدى الحساسية بالنسبة لكفاية زعمائهم، فإذا وثقوا فيهم أصبحوا مستعدين لإعطائهم مسئولية فوق العادة، حيث يكونون أقل معارضة للقرارات الحاسمة التى يتخذها زعماؤهم، فهم يريدون أن يوافقوا عليها أكثر مما يريدون تحمل المسئولية عنهم، وإذا فقدوا الثقة فى زعمائهم قل نشاطهم.

11- الناس أقل معارضة فى تقبل القرارات الخطيرة التى يتخذها زعماؤهم إذا كانوا يشعرون أنهم قد أسهموا معهم وشاركوهم فى اتخاذ هذه القرارات، أو أن لهم يداً فى الأمر.

12- يبدى الناس آراءً أكثر، ويتمكنون من تكوين آراء بسهولة أكثر بالنسبة للأهداف عنها فى حالة اختيار الطرق المؤدية لتحقيق الأهداف، وبعبارة أخرى ما أسهل على الناس أن يحددوا الأهداف وأن يبدوا فيها آراءهم، ولكن ما أصعب عليهم أن يبينوا الوسائل اللازمة للوصول إليها وتحقيقها.

13- الرأى العام شأنه فى ذلك شأن الرأى الفردى قد تلونه الرغبة أو الهوى، وعندما يكون الرأى العام فى مجملة مبنيًا أساسًا على الرغبة والهوى أكثر من بنائه على المعلومات، فإنه يحتمل أن يتغير تغيراً شديداً مع الحوادث ويتخذ موقفاً متطرفًا بالنسبة لها.

14- إذا تم تزويد الناس فى المجتمع الديمقراطى بالمعلومات الصحيحة وفرص التعليم، والوقوف دائمًا على الحقائق، فإن الرأى العام يصبح أكثر تعقلاً وصلابة، وكلما زاد وعى الناس ومعرفتهم وثقافتهم، وإحاطتهم علمًا

بمجريات الأمور فإنهم يقفون دائمًا موقف المعارضة للأحداث والمقترحات بسبب مصالحهم الذاتية، وهم أكثر استعدادًا للموافقة على الآراء الموضوعية التى يبديها الخبراء والأخصائيون.

ثانيًا: وظائف الرأى العام :

لا يستطيع الرأى العام أن يعمل ويؤدى وظائفه إلا فى مناخ ديمقراطي، وحيث إن الرأى العام هو غرس ديمقراطى بطبعه فهو بمثابة الإرادة التى تحكم المجتمعات الديمقراطية[1]. كما أن الديمقراطية بدورها تستطيع أن تؤدى وظيفتها بالقدر الذى يتكون به الرأى العام بحرية، فيتم التعبير عنه تعبيرًا صادقًا فإذا كان الناس أحراراً فى التعبير عن آرائهم بعد الوقوف على جميع الحقائق المتعلقة بالقضايا ذات النفع العام، وبعد أن يولوا هذه الحقائق كل الاعتبار، فحينئذ تستطيع الديمقراطية أن تزدهر، وبناءً على ذلك فإن الرأى العام يستطيع أن يأخذ على عاتقه أداء الوظائف التالية[2]:

1- يصدق على القوانين :

لأنه بدون مساعدته وتأييده للقوانين تصبح حبرًا على ورق، أو حروفاً ميتة لا حياة فيها، لأن الرأى العام هو الذى يصنع القوانين للأمم والجماعات، فليست القوانين – فى الديمقراطيات الحديثة – إلا تعبيرًا عن رغبات الرأى العام، وضمانًا للنظم الاجتماعية والمثل الأخلاقية التى يؤمن بها الجميع ويسعون إلى تحقيقها والمحافظة عليها، والرأى العام هنا يتمثل فى البرلمانات والمجالس الشعبية التى تنتخب الجماهير أعضاءها انتخابًا حرًا لينوب عنها فى أمور التشريع، كما يقوم بمراقبة أعمال السلطة التنفيذية.

أما القوانين التى تفرض على الناس أو تسن أولاً، فإنه يتم الانتظار للحصول على موافقة الجماعة أو رضاها، وبعد ذلك يطلب من الرأى العام التصديق عليها أو يجبر على قبولها أو الاستسلام لها قهرًا، فهى قوانين لا يكتب لها البقاء لأنها تزول بزوال الضغط أو الإرهاب أو القوة، لأن الناس لابد متذمرون منها ولا يقبلون بقاءها حتى ولو كانت معدة لصالحهم لأن هذه القوانين ينطبق عليها المثل القائل بأنها "الوسيلة الخاطئة لعمل الشيء الصحيح".

---

1- Eldon Ray and Donald Herbert. Public opinion.P.4.

2- حسنين عبد القادر، الرأى العام والدعاية وحرية الصحافة، مرجع سابق، ص 68.

وكما كانت مصادقة الرأى العام على القوانين لازمة دائمـاً فى الـدول الديمقراطيـة، فقد اشترطت فى دساتيرها ضرورة عرض القوانين التى تصدرها الهيئة التنفيذية فى غيبة البرلمان على الهيئة التشريعية التى تـم انتخابهـا انتخابًـا حـرًا ووفقًـا لإرادة جماهيريـة حقيقية فى أول دورة مقبلة، فإن وافقت عليها استمر العمل بها، وإن لم توافـق عليهـا أصبحت كأن لم تكن، أى ملغاة، بل إن تلك الدساتير الديمقراطية تشترط دعوة البرلمان فـوراً إذا كـان فى عطلـة لعـرض القـوانين التـى تعـدها السـلطة التنفيذيـة ولهـا صـفة الاستعجال، وهذا كله يؤكد أن الرأى العام هو مصدر القوانين فى الدول الديمقراطية.

أمـا فى الـدول الدكتاتوريـة أو الاسـتبدادية - حتـى وإن سـمت نفسـها دولاً ديمقراطيـة - فـإن القـوانين تفـرض بـالقوة والتهديـد، ويتجاهـل الـدكتاتوريون أو المستبدون اتجاهات الرأى العام، ولا يسمحون بوجـود رأى عـام حـر سـليم، حيـث لا توجد هيئة تشريعية بالمعنى الصحيح لهذه الكلمة، وإنما توجـد جمعيـة قـد اختـارت السلطة التنفيذية أعضاءها ولا يملك الرأى العام سوى الموافقة على مـا تقـره السـلطة التنفيذية.

إلا أن هنـاك نقطـة ضـعف شـديدة فى النظـام الـديمقراطي، فيحتمـل أن تكـون الأغلبية التى تسن القوانين منساقة وراء فئة قليلة من القادة ذوى التأثير الكبـير عـلى الجمهور، وتكون هذه الأغلبية مدفوعة بفعل الإثارة أو التضليل إلى الموافقة على تلـك القوانين، كما أن أغلبية أعضـاء الحـزب فى النظـام الحـزبى ينقـادون إلى زعـيمهم، وإلى طائفة قليلة العدد من الأعضاء البارزين.

إلا أن ثمة فرقًا حيويًا بين القانون والـرأى العـام، وهـو أن الأول يتسـم بالصرامـة والصلابة والجمود ولا يتـأثر بالعاطفـة، بيـنما يسـتجيب الـرأى العـام لنـداء العاطفـة ويحكمّها فى كثير من القضايا أكثر مما يحكم عقله خلافًا لما يجرى عليه القانون.

2- الرأى العام سند للهيئات والمؤسسات:

ذلك أنه بدون مساندة الرأى العام للهيئات الاجتماعيـة وتحبيـذه لأعمالهـا فى ظل الديمقراطية فإن تلك الهيئات يكون نشاطها محدودًا جـدًا إن لم يتوقـف تمامًـا، فإذا أرادت مؤسسة عامة أو خاصة أن تؤدى وظيفتها باسم الديمقراطية فإنها يجب أن تحظى بقدر من النوايا الطيبة والرضا العام، والمنشأة الخاصة التى يعوزها الدعم المالى والتى تحتاج إلى اعتمادات سنوية فى مسيس الحاجـة إلى وقـوف الـرأى العـام

فى صفها، إذ أنه يكاد يكون من المستحيل الحصول على المبالغ المطلوبة بدون الاستعدادات الطيبة والرغبة الصادقة من قبل الرأى العام للوقوف بجانبها.

والحق أن قوة الرأى العام تقف دائمًا وراء النجاح الذى تحرزه أية هيئة فى نشاطها، وينبغى لمختلف الهيئات ثقافية كانت أو اقتصادية أو دينية أو تعليمية أو قضائية أن تحرص دائمًا على سمعتها حتى لا تجد صعوبات كثيرة فى كسب الرأى العام.

3- الرأى العام يرعى المثل الاجتماعية والخلقية:

يقوم الرأى العام إلى جانب القوة والعادات والتقاليد والعقل بصنع المثل الاجتماعية، ذلك أن الرأى العام هو أقوى سند للأخلاق نظرًا لضخامة كتلة الجماهير، فهو شيء جار وموجود دائمًا، ويعمل فى نفس المكان الذى تنتهك فيه حرمة الأخلاق، وهو لا يستمع إلى أية حجج بل يقر العقوبة فى الحال، ولا يسمح بأى تأخير أو تباطؤ فى توقيع الجزاء، ويبدى إجلاله أو تحقيره فى التو واللحظة. والتعظيم واللوم هما اللغة التى يدمغ بها الرأى العام السلوك غير السوي، ويعلى المثل الخلقية، وهما اللذان يرفعان أو يحطان من قدر المرء وشخصيته، والرأى العام يصنع الأخلاق عن طريق دعوته فى الحال وتأثيره على الشخصية نفسها.

4- الرأى العام ينفخ فى الروح المعنوية لأفراد الجماعة ويملؤها حيوية:

الروح المعنوية هى تعبير يتردد على الألسنة فى أكثر من مناسبة، وأول خطر على الروح المعنوية هو التطرف، وانقسام الرأى العام إلى رأيين متخاصمين فى عنف شديد، وجعل المصالح الشخصية فوق المصلحة العامة.

والخطر الثانى هو تنازع المالكين لخيرات البلاد حينما تزول الطبقة المتوسطة التى تحفظ توازن المجتمع، وتقف حائلاً بين اعتداء الطبقة الدنيا على الطبقة العليا أو العكس، ولهذا فإنه من الخير أن تعمل الدول الديمقراطية على تأمين المصالح الاقتصادية لجميع الطبقات، وتقسيم خيرات البلاد بين هذه الطبقات قسمة عادلة بقدر الإمكان، وتقريب المسافات بينها، وبث روح التعاون والتضامن الاجتماعى بينها جميعاً ضماناً لوجود روح معنوية عالية.إذ أن الأمة التى توجد بها طبقتان فقط إحداهما ثرية ثراء فاحشًا والأخرى فقيرة فقراً مدقعا لا ينتظر لها أن تتحد وتقوى روحها المعنوية حتى فى ساعات الخطر، وهذا يعنى أن رفع الروح المعنوية يعتبر وسيلة نحو زيادة الإنتاج ورفع مستوى المعيشة.

ولكن ما هى الروح المعنوية وكيف نحددها ونقيسها ارتفاعًا أو انخفاضًا؟ وكيف نعمل على رفع الروح المعنوية للجماعات والشعوب؟ وقد اختلف الكتاب والدارسـون اختلافاً كبيرًا حول تحديد معنـى موحـد لتعبـير الـروح المعنويـة، بأنهـا اهـتمام أفـراد الجماعة وحماستهم، والرأى المحبب إلى النفوس الذى تعتنقه أيـة جماعـة عـن القـيم السائدة هو الذى يخلق الروح المعنوية، وقد عرفها الدكتور على السلمى بأنهـا "مـدى شعور الأفراد بقدراتهم على إشباع حاجاتهم من خـلال عملهـم الحـالي، وهـذا الإشـباع يساعد على تحديد وسائل قياس الروح المعنوية بهـدف وضـع السياسـات الهادفـة إلى وضعها، وتحدد الحاجات الإنسانية فى الفئات الآتية[1]:

1- الحاجات الأولية: مأكل، مأوي، ملبس، أمان، استقرار.
2- الحاجات الاجتماعية: الصداقة، الانتماء، مساعدة الآخرين.
3- الحاجات الذاتية: التقدم، الطموح، كسب احترام النفس والآخرين.

وقد حصر الدكتور حسن خير الدين الحاجات الإنسانية فيما يلي[2]:

1- الحاجة إلى الأمن Security:

وتبدو آثارها فى سلوك الإنسان من النـاحيتين الجسـمية والعقليـة فمـن الناحيـة الجسمية يريد المرء أن يـأمن الجـوع والعطـش والـبرد والحـر وغيرهـا، ومـن الناحيـة العقلية يحاول الإنسان الابتعاد عن كل غريب مجهول حتـى يتبينـه ويعرفـه فيطمـئن إليه أو يبتعد عنه نهائيًا، وينشأ عن عـدم سـد هـذه الحاجـة القلـق والخـوف وعـدم الاستقرار.

2- الحاجة إلى المحبة والعطف Affection:

يميل المرء بفطرته إلى حب أمه التى تحنو عليه وترضعه، وتعنـى بثيابـه، وكـذلك أبيه الذى ينفق عليه ولا يدخر وسعًا فى السهر على راحتـه وتـأمين مسـتقبله، ويشـعر الإنسان أيضًا بحاجة إلى أن يحبه من حوله من أبيه وأمه وأخوته وأصـدقائه وغـيرهم، فإن لم يتيسر له حب الناس انطوى على نفسـه، وإن لم يظهـر لـه الحـب شـعر بعـدم الاطمئنان فينشأ كئيبًا حزينًا أو متمردًا ناقمًا على الحيـاة ومـا فيهـا، أو خـاملاً لا يثـق بنفسه، ولا يعتد بمواهبه.

3- الحاجة إلى النجاح Success :

يميل الشخص إلى النجاح ويتطلع إليه، والنجـاح هـو الـذى يجعلـه يثـق بنفسـه، ويشعر بالأمن، ويقوم بمحاولات أخرى، لتحسين سلوكه.

---

1- على السلمي، المرجع السابق، ص 183.
2- حسن محمد خير الدين، المرجع السابق، ص 51.

4- الحاجة إلى التقدير Recognition:

تبدو آثار هذه الحاجة فى أن الفرد كثيراً ما يعمل أمامنا أعمالاً تبرهن على تقدمه وتفوقه على غيره، وما ذلك إلا أنه تواق إلى أن يباهى نفسه، ويسمع كلمات التقدير والاستحسان، فإن لم يفعل ذلك أصابه اليأس، وضعفت عزيمته، وفقد ثقته بنفسه.

5- الحاجة إلى الحرية Freedom:

يميل الإنسان إلى التعبير عن نفسه بالأفعال، والأقوال، وميل الإنسان للحرية يبدو فى غضبه إذا قيدنا حركاته، وميله للحرية فى الحركة يتبعه ميل للحرية فى الكلام وفى التفكير، والحرية هى التى تساعد على النمو وإبراز المواهب.

6- الحاجة إلى الضبط والتوجيه Control:

تتصل هذه الحاجة بالحاجة إلى الحرية، فالحرية المطلقة لا تفيد الإنسان فى شيء، فهو فى حاجة إلى من يضبط سلوكه، ويوجهه إذا عجز أو أخفق.

هذه هى نظرية الحاجات ويمكن بها تفسير سلوك الصغار والكبار، سواء كانوا أفرادًا أم جماعات، وكل ما تمتاز به الحاجات عن الغرائز سهولتها واتجاهها العلمى فى تفسير سلوك الإنسان، ولكننا لو دققنا النظر فيها وجدنا أنها تعبير آخر عن نظرية الغرائز ومن الممكن ربطها بالغرائز المعروفة، فالحاجة إلى الأمن ترتبط بعدة غرائز منها: البحث عن الطعام، الهرب، النفور، الاستطلاع، والضحك، والحاجة إلى المحبة ترتبط بغريزة الاختلاط، والحاجة إلى النجاح، والحاجة إلى الحرية ترتبطان بغرائز المقاتلة والحل والتركيب والسيطرة، والحاجة إلى سلطة ضابطة أو موجهة ترتبط بغريزتى الخضوع والاستغاثة.

وهذه الحاجات تشبه الغرائز فى أنها فطرية لا تتوقف على تعلم أو تجربة، وفى أنها تحفز الإنسان إلى العمل لتحقيق أغراض حيوية يعمل الإنسان على الوصول إليها.

ثالثًا: أساليب تغيير الرأى العام :

تختلف أساليب تغيير الرأى العام من مجتمع إلى آخر حسب طبيعة هذا المجتمع والعوامل التى تؤثر فيه والنظام السياسى والأوضاع الاجتماعية والمعارف الإنسانية التى تسود فيه. ومن أبرز هذه الأساليب[1]:

1- مختار التهامى وعاطف العبد: الرأى العام والحرب النفسية، ط2، القاهرة، دار المعارف، 1979.

1- أسلوب التكرار والملاحقة:

يعتقد البعض من الباحثين أن أسلوب التكرار والملاحقة والمتابعة لمواضيع محددة أنجح الأساليب لتغيير الرأى العام بدلا من الجدال والمناقشة دون تركيز ومتابعة لأنها تعمل على تشبث الرأى العام، فطرح موضوع واحد ومحدد عدة مرات بصيغ مختلفة وملاحقته ومتابعته بصيغ أخرى يكون أجدى وأنفع من طرح مواضيع عديدة بدون متابعة ولا ملاحظة.

وكانت الدعاية الألمانية تعتنق هذا الأسلوب، وتؤمن بأنه الأسلوب المثالى لمخاطبة الجماهير، ووصف جوبلز هذا الأسلوب الدعائى بقوله "إن سر الدعاية الفعالة يكمن - لا فى إذاعة بيانات تتناول آلاف الأشياء – ولكن فى التركيز على بضع حقائق فقط، وتوجيه آذان الناس وأبصارهم إليها مرارًا وتكرارًا.

2- أسلوب الإثارة العاطفية:

هذا الأسلوب ينجح فى الأمم المتخلفة حضاريا، ونقصد بالتخلف الحضارى البعد عن أسلوب التفكير المنطقى حيث يسهل تغيير الرأى العام، وتسلس قيادته إلى أى جهة كانت لمجرد إثارة عواطف طافية على السطح.

وهذا لا يعنى أننا ننكر ما للعاطفة من أثر فى إثارة وتغيير الرأى العام شريطة ألا يتم استغلال العاطفة والانفعال لأغراض غير منطقية أو متميزة، ولكن بتوظيف العاطفة لأغراض نبيلة، ولذلك فإن الإسلام لا يحاول إثارة العاطفة إثارة سطحية بل يحاول أن يبنى هذه العاطفة ويجعلها أساسية فى التفكير، وفى اتخاذ المواقف المتينة التى لا تتأثر بالأهواء الخاصة والأغراض الشخصية.

والواقع أن الدعاية التى تعتمد أساساً على إثارة العواطف، لا على المناقشة والإقناع، تعمل على احتقار دفين للجماهير، واعتبارهم رعايا للدولة، عليهم أن يسمعوا ويطيعوا، لا مواطنين يشاركون فى حكم البلاد، ومن حقهم أن تصلهم الحقائق، وأن يناقشوها قبل الوصول إلى رأى نهائى فيها.

وكان هتلر يعتقد أن استجابة الجماهير تكون دائمًا استجابة عاطفية أكثر مما هى عقلية، ولذلك فلقد كان جوبلز يدعو إلى أن تتجه الدعاية إلى العواطف وخاصة عاطفة الحقد، وأيسر السبل إلى إثارة الحقد التشهير وتوجيه التهم، وهو ما يعنى تشويه سمعة الناس، وتزييف الحقائق. ويؤكد بالإضافة إلى ذلك أنه لا صلة تربط الدعاية بالحقائق، فالداعية حر فى أن يكذب طالما أوصله ذلك إلى تحقيق غرضه، ومن ثم فالدعاية يجب أن تُبنى على البساطة وأن تنزل إلى أدنى المستويات العقلية

للجماهير. وأن تعتمد على أسلوب الإثارة العاطفية، ومن ثم فإنه يجب احتكار توجيه الجماهير، وعدم السماح بوصول آراء مخالفة أو دعاية مضادة، ولذلك فقد كانت ألمانيا النازية حريصة أشد الحرص على كتمان أصوات المعارضين بقسوة بالغة، ومنع الاستماع إلى الإذاعات الأجنبية، ومداومة التشويش عليها، إذ أن وصول دعايات مضادة إلى الجماهير يعنى احتمال استخدام الجماهير لعقولها وتفكيرها، من أجل هذا أصبح التشويش على الإذاعات المضادة أول عمل يشغل فكر النظم الديكتاتورية أو الشمولية.

3- أسلوب عرض الحقائق :

ويستند هذا الأسلوب أساساً على وصول الحقائق إلى أكبر عدد ممكن من الناس، على أساس أن الحقائق الملموسة أقوى أثرًا، وأبقى على مر الزمن من الأكاذيب والتهويل والشائعات، وينبع هذا الأسلوب من احترام عقلية الجماهير وحقها الديمقراطى فى حكم نفسها بنفسها، ومن أبرز العوامل التى تحقق نجاح هذا الأسلوب، التربية السياسية الواعية للجماهير عن طريق الشرح والمناقشة والإقناع.

وأسلوب عرض الحقائق أسلوب جيد ونظيف من أساليب تغيير الرأى العام من الحالة الأردأ إلى الحالة الأجود، وهو أسلوب يحتاج إلى تربية سياسية واجتماعية واعية، كما يحتاج إلى جهود مكثفة لزرع ثقة الإنسان بالنظام السياسي، ويحتاج أيضا إلى قناة اتصال جيدة قادرة على توصيل الحقائق بأمانة وصدق، وقد تم استخدام هذا الأسلوب فى الدولة الإسلامية الأولى بزعامة رسول الله محمد ﷺ فى معركة أحد وغزوة الخندق وغزوة حنين، وغزوات ومعارك كثيرة حيث كان الصدق فيها والخوف من الله هما العنصران الرئيسيان فى عرض الحقائق على الأمة. وتم استخدام هذا الأسلوب أيضا فى الأنظمة الديمقراطية التى ولدت فى العصر الحاضر.

4- أسلوب تحويل انتباه الأمة :

قد يصعب فى أحيان كثيرة معارضة الرأى السائد بين الجماهير بالنسبة لمسألة أو موضوع معين، ذلك أن معارضة تيار جارف من الرأى العالم بعد تكوينه لا تأتى بنتيجة ما حتى لو كان الرأى العام على خطأ، بل ربما نجم انفعال عكسى نتيجة محاولة طرح فكر مخالف لما استقر عليه ضمير الجماهير، حتى ولو كان الفكر المستقر يتنافى مع الحقائق الموضوعية، والأسلوب الذى يتبعه

السياسيون وأجهزة الدعاية فى مثل هذه الأحوال هو تحويل انتباه الجماهير إلى موضوع آخر فى مثل أهمية الموضوع المثار، أو ربما أكثر أهمية منه، وهذا هو الأجدى.

وأسلوب تحويل انتباه الجماهير من الأساليب الشائعة الاستخدام، وهذا الأسلوب له ميزتان الأولى: أن استعماله لا يواجه أى مشاكل، خاصة عند استحداث شيء يحول انتباه الرأى العام والميزة الثانية: هى أن نتائجه على المدى القصير كبيرة.

وقد استخدم هذا الأسلوب أيضا فى ضرب اضطهاد عدد من العلماء فى إحدى الدول فما كان من النظام السياسى القائم فى تلك الدولة إلا أن أعلن عن عقد مؤتمر عام فى عاصمة هذه الدولة محاولا تحويل انتباه الأمة عن ذلك الحدث الجلل، إلى حدث آخر، هذا إضافة إلى الضجيج الإعلامى الذى صاحب المؤتمر منذ انعقاده وحتى انفضاضه.

وتستخدم بعض وسائل الإعلام هذا الأسلوب فى كثير من الأحيان، فتحاول تحويل الأنظار المتجهة إلى مناطق الاشتعال فى العالم إلى مناطق أخرى فسارعت وسائل الإعلام إلى تحويل انتباه الرأى العالمى إلى منطقة أخرى من العالم فى سبيل امتصاص الشعور الغاضب، وهكذا نرى أن أسلوب تحويل انتباه الجماهير من الأساليب الجديدة التى استخدمها الاستعمار فى الدول الثائرة.

5- أسلوب البرامج الإيجابية المحددة :

للبرامج والتصريحات الإيجابية المحددة أثرها وسحرها الكبير على الرأى العام، وهذا ما يدركه رجال السياسة ولذلك يحرص معظمهم فى الدول المتقدمة على التقدم إلى الناخبين ببرامج من هذا القبيل على العكس تماما من العمل غير المبرمج والذى لا يستند إلى هدف واضح أو على رؤى مستقبلية واضحة.

وكلما كانت هذه البرامج متسمة بالإيمان بالمستقبل والتفاؤل به، تضاعف تأثيرها، لأن الجماهير بطبيعة الحال تكره الروح المتشائمة لما تحمله فى طياتها من سلبية وهدم. إلا أن البرامج والوعود المسرفة فى التفاؤل تفقد قيمتها ويتلاشى أثرها، وتأتى بنتيجة عكسية إذا لم يتبعها العمل وتترجمها الأقوال إلى أفعال.

ويمكن استمالة الأمة بأسلوب البرامج الإيجابية المحددة فى البناء والاستثمار فى محاولة هادفة لتغيير اتجاهها، ومن ثم فإنه يلاحظ أن الدول المختلفة تطرح برامج تنموية لكسب رضاء الأمة.

وهذا الأسلوب يمكن وسائل الإعلام من تقوية الرأى العام وإعطائه مزيدا من الثقة بنفسه وذلك ببرمجة خطط التنمية والاقتصاد، وتحديد برامج التطور فى مجال الصناعة والزراعة تحديدا زمنيا ملائما لنفسية وعقلية الجماهير.

6- أسلوب الإبدال :

الإبدال من العمليات العقلية اللاشعورية التى يلجأ إليها العقل، ومعناه أن الحالة الانفعالية إذا وجدت عائقا فى موضوع ما فإنها تتحول إلى موضوع أخر يغلب أن يكون به بعض الشبه أو الصلة بالموضوع الأول، فكراهية تلميذ لمعلمه قد تكون ناشئة من كراهيته لوالده الذى لا يمكنه أن يعبر عنها تعبيرا صريحا، أى أن كراهية التلميذ للسلطة الأولى وهى سلطة الوالد قد تتحول إلى كراهية سلطة المدرسة فيهرب منها، وإلى كراهية سلطة المجتمع والقانون وبذلك قد تبدأ النزعات الإجرامية من سرقة واعتداء وغير ذلك.

وعملية الإبدال لا تتم على نطاق الفرد فقط، وإنما تتم أيضا على نطاق الجماعة، ويستغل السياسيون والدعاة وأصحاب المصالح الخاصة هذه الخاصية فى تحويل اتجاهات الرأى العام وخاصة فى وقت الأزمات[1].

ومن الأمثلة على استخدام أساليب الإبدال نجاح هتلر فى تحويل سخط الشعب الألمانى من الحالة الاقتصادية السيئة إلى سخط على اليهود وعلى الشيوعية فى آن واحد.

ومن أمثلة الإبدال نجاح الغرب – إلى حد ما – فى تحويل سخط الغربيين على المسيحية وما كانت تمثله من استغلال واضطهاد وجبروت إلى سخط على المسلمين وعلى الإسلام فى الشرق.

وإن كانت هذه العملية غير مبرمجة ولا مقصودة أساسا إلا أن الغزاة الصليبين انتبهوا إليها فى وقت متأخر، وحاولوا بلورتها ودعمها بكل الوسائل لتعطى أقصى ما تستطيع من النجاح.

7- أسلوب الإسقاط :

عملية الإسقاط شبيهة بوضع الصورة الصادرة لكى تنعكس من داخل الفانوس السحرى على ستارة أو حاجز موجود فى الخارج، فالصورة لا تنتمى فى الأصل إلى الحاجز الذى أسقطت عليه، وإنما تنتمى إلى الفانوس من داخله.

1- مختار التهامى وعاطف العبد، المرجع السابق.

والإسقاط هو تفسير العقل لأعمال الغير بحسب ما يجرى فى نفوسنا فصفتان كالبخل أو الغرور نجد فيهما أن البخيل أو المغرور أكثر الناس اتهاما لغيره بهما، فكل من هاتين الصفتين يخجل المرء من نسبتها إلى نفسه فقط، فيريح نفسه بأن ينسب لجميع الناس الصفة المرجوة فى نفسه أو ينسبها لغيره، ويبرئ نفسه منها، ومن شأن عملية الإسقاط هذه انعدام النظرة الموضوعية للأمور، وإشاعة التحيز، فالأشخاص والجماعات الذين يرفضون مواجهة أخطائهم يلتمسون دائما كباش الفداء، وتستغل عملية الإسقاط بصفة خاصة فى ترويج العديد من الإشاعات التى لا سند لها من الواقع[1].

ونلاحظ أن عملية الإسقاط ملموسة فى أعمال المستشرقين عندما حاولوا نقل صورة الإسلام إلى أوروبا، فصوروا الإسلام وكأنه دين همجى بربرى متعطش إلى الدماء، وأن محمدًا ﷺ كان مجرد رجل ذكى استطاع بذكائه إخراج الإسلام إلى الوجود، وهذا الإسقاط هو فى الحقيقة إسقاط لما فى نفس المستشرقين من همجية وبربرية وتعطش للدماء، وما كان يعتمل فى نفوسهم من أغراض شخصية وأحقاد محاولين التبرأ منها، مما أسفر عن ظهور هذه الصورة المشوهة للإسلام فى أوروبا.

(1) المرجع السابق.

4

# الفصل الرابع

# الأسس العلمية لقياس الرأى العام

## الفصل الرابع
## الأسس العلمية لقياس الرأى العام

لمحة تاريخية :

كان الحكام فى النظم التسلطية والممالك الوثنية يحاولون معرفة الأفكار التى تعتلج فى رؤوس الناس لتحديد مواقفهم من القضايا ذات الطابع العام، وماذا يؤيدون؟ وماذا يعارضون؟ وما مطالبهم ورغباتهم وأمانيهم وتطلعاتهم، وما ردود الفعل لديهم إزاء ما يجرى فى البلاد وما يقع فيها من أحداث؟.

ولهذا حظيت عملية قياس الرأى العام باهتمام كبير حتى من قبل هذه النظم التى سادت فيها نظرية الحق الإلهى المقدس، والتى تتمحور حول القول بأن الحكام لا يستمدون سلطتهم من الله فحسب وإنما هم من طبيعة إلهية يعلون فوق البشر ويُعبدون، وتقدم لهم القرابين ولذا يجب على المحكومين أن يطيعوا هؤلاء الحكام طاعة مطلقة[1].

وهكذا نرى أن عملية قياس الرأى العام كانت تحتل أهمية كبيرة منذ أقدم العصور، لأن ذلك يوضح الرؤية أمام الحاكم وأمام السلطة، ويمكنها من الوقوف على اتجاهات الجماهير على نحو يتسم بالدقة والموضوعية، ويوضح أثر الإعلام فى الناس، ويبين الثغرات التى تكتنف خطط التنمية، ويبين كذلك رأى القادة والاحتياجات الحقيقية للناس، ويساعد الحاكم على القيام بمسئولياته، ويكشف دور الجماعات الضاغطة وأبعاد تأثيرها على موقف الجماهير من قراراته وأعماله، وذلك لا يتم بدون الحصول على المعلومات الدقيقة عن الرأى العام لأن ذلك يساعد الحاكم فى هذه الأنظمة على اتخاذ القرارات المناسبة.

ويرجع بعض الباحثين الاهتمام بقياس الرأى العام إلى أوائل القرن التاسع عشر، وإلى عام 1824م على وجه التحديد حيث بدأت بعض الصحف والمؤسسات التجارية وخاصة فى الولايات المتحدة الأمريكية بإجراء مقابلات واستفتاءات للرأى العام.

وقد بدأت محاولات قياس الرأى العام من خلال ما كانت تجريه صحيفة literary digest التى كانت أشهر من تصدى لإجراء استطلاعات للرأى فى الفترة

---

1- فؤاد محمد النادي، موسوعة الفقه السياسى ونظام الحكم فى الإسلام، ط1، القاهرة، دار الكتاب الجامعى 1400هـ، ص348.

الزمنية من 1916 حتى 1936، وعلى الرغم من النجاح النسبى والشهرة التـى حصـلت عليها الاستطلاعات آنذاك، إلا أنها لم تسـتمر طـويلا، حيـث كانـت تلـك الاسـتطلاعات تجرى كيفما اتفق، وبدون استخدام للأساليب العلمية المنهجية الواجب إتباعها فى هذا النوع من الاسـتطلاعات، ومـن ثـم فلـم تكـن نتائجهـا تبعـث عـلى الثقـة أو إمكانيـة التعويل عليها[1].

وهكذا نرى استطلاع الرأى العام معروفًا منذ القدم، ولو أنه كـان يجـرى بصـورة بدائيـة وغـير منهجيـة كـأن يرسـل الحـاكم أعوانـه وجواسيسـه إلى الأسـواق وأمـاكن التجمعات لينقلوا له رأى الناس فيما يجـرى مـن أمـور، وكـان بعـض الحكـام القلائـل ينزلون بأنفسهم دون أن يراهم أحد وهم متخفون ليتقصوا أحوال رعاياهم كـما كـان يفعل عمر بن الخطاب رضى اللـه عنه وعمر بن عبد العزيز.

وقد بدأت الولايات المتحـدة تمـارس اسـتطلاعها آراء الجماهـير منـذ عـام 1930م وذلك بطريقة علمية ومنظمة باستخدام القـوائم الانتخابيـة التـى يـتم فيهـا اسـتفتاء الرأى العام، وقد حققت هذه الطريقة شهرة واسعة بعد أن أكدت قدرتها عـن التنبـؤ بنتائج الانتخابات الرئاسية التى كان يقوم بها جورج جالوب لقيـاس الـرأى العـام عـام 1936[2].

وقد تطورت أساليب قياس الرأى العام، وأصبحت اليوم تجرى على أسس علميـة منهجية ويمكننا القول: إنه بدون قياس الرأى لا وجود لهذا الرأي.

وتحرص محطات الإذاعة والتليفزيون بصفة عامة والمتقدمة منهـا بصـفة خاصـة على إجراء بحوث المستمعين والمشاهدين بصفة مسـتمرة ومنتظمـة لمعرفـة الـرأى فى برامجها ومدى ملاءمتها لأذواق الجماهير وحجم وعادات الاستماع والمشاهدة، والعائد المحقق منها والتعرف على مدى تحقيق البرامج لأغراضها التى أذيعت من أجلها حتـى يمكن تعديل المسار فى الوقت المناسب، ووفق الغايات المستهدفة، وتتولى هذه المهمـة أجهزة خاصة ملحقة بمحطات الإذاعة ومحطات التليفزيون.

إلا أن هـذه الثقـة قـد تزايـدت عنـدما بـدأت بعـض الجهـود العلميـة تظهـر فى الولايات المتحـدة معتمـدة عـلى الاهـتمام باختيـار العينـات، ومحـددة نسـبة تمثيلهـا للجمهور، وذلك بفضل معهد جالوب الذى استطاع بإمكاناته العلمية وكفـاءة أسـاليبه

1- Christensen-roe. M. McMillan's.Robert O. voice of people, 2nd ed., New York, McGraw Hill, 1967.

2- Dennis Oxford. Kavanagh: Election Campaigning. Oxford, p.5.

التنبؤ بفوز روزفلت على منافسه، وهنا ظهر الفارق واضحا بين ما توصل إليه جالوب باستخدامه الأساليب العلمية الصحيحة، واعتماده على العينات الممثلة للرأى العام، وبين ما كانت تقوم به استطلاعات قراء الصحف أو الاستطلاعات البريدية، وجاء اتساق نتائج استطلاعات جالوب فى ذلك الوقت مع النتائج التى توصلت إليها بعض المعاهد العلمية التى ظهرت بعد ذلك مثل معاهد استطلاع الرأى لروبر وكروسلى لترفع من قيمة استطلاعاته وتؤكد أهميتها.

وقد أنشأ (جورج جالوب) المعهد الأمريكى لقياس الرأى العام عام 1935 وبعدها تم تأسيس مكتب بحوث الرأى العام بجامعة برنستون عام 1940م على يد البروفيسور هادلى كانتريل، ثم تتابع إنشاء مراكز بحوث الرأى العام فى الجامعات الأمريكية مثل جامعة شيكاغو، وجامعة واشنطن... وبعد ذلك تألفت جمعيات كثيرة مثل الجمعية الأمريكية لبحوث الرأى العام، والمؤتمر الدولى لبحوث الرأى العام والذى يضم فى عضويته أكثر من 120 دولة، ثم تألفت مراكز عديدة لدراسة الرأى العام فى أوروبا[1].

وقد استطاعت الانتصارات المتتالية التى أحرزها جالوب فى ذلك الوقت فى التنبؤ بانتخابات الرئاسة الأمريكية مما أدى إلى الثقة المتناهية فى النتائج التى كانت تسفر عنها استطلاعاته، وعلى الرغم من أن عام 1948 كان يعد عاما سيئا بالنسبة لمعهد جالوب حيث فشل فى تنبؤاته بعد تعويل الكثيرين على دقة نتائجه وعمليتها، إلا أن الثقة التى حظى بها هذا المعهد من قبل قد عادت إليه مرة أخرى بدءا من عام 1960 حينما استطاع أن يحرز نتائج ذات ثقة مرتفعة، أثناء المعركة الانتخابية بين كيندى ونيكسون[2].

ومع بدايات عام 1965 كان قياس الرأى العام على درجة عالية من الثقة، وقد ضم الاتحاد الدولى لبحوث الرأى العام The world Association for public opinion أعضاء من حوالى 40 دولة.

وهكذا تزايد الاهتمام بقياس الرأى العام، ونشأت معاهد ومراكز أبحاث فى أنحاء كثيرة من العالم، ورغم التشكيك فى نتائج استطلاعات الرأى العام التى تقوم بها هذه المراكز، ورغم مطالبة بعض الباحثين بإلغائها لعدم جدواها العملية، إلا أنها لاتزال تؤدى دورها، لأنها أصبحت ضرورة تفرضها طبيعة النظم الديمقراطية والأنشطة السياسية والاقتصادية والإعلامية.

1- Ibid., p. 254.

2- ناهد رمزي، المرجع السابق، ص 111.

وقد بدأ الاهتمام بعملية قياسه، منذ أن تم الاعـتراف بقـوة الـرأى العـام، حيـث نجد أن قياسات الرأى العام فى الدول الديمقراطية تلعب دورًا مهمًا فى رسم السياسات أو تعديلها، أو وربما إلغائها.

أهمية قياس اتجاهات الرأى العام ومشكلات القياس :

أصبحت بحوث الرأى العام بمثابة المصابيح التى تهتدى بها الحكومات فى الـدول المتحضرة لمعرفة اتجاهات الجماهير، وتحتل البيانات التى تحصل عليها أجهـزة قيـاس الرأى العام أهمية بالغة للحكومات لـكى تسترشـد بهـا فى معرفـة مـا يـدور فى أذهـان الناس، وما آمالهم؟ وردود أفعالهم تجاه المشروعـات الحكوميـة فى مختلـف الميـادين، ولماذا تفكر جماعات معينة بالطريقة التى تفكر بها فى وقت بعينه، وفى مكـان معـين، وتحت ظرف معين؟

وتفرض ديناميكية الرأى العام وتغيره المستمر على صانعى السياسـات ومتخـذى القرارات سواء على المستوى السـياسى أو الاقتصـادى أو الاجتماعـي، أو عـلى المسـتوى القومي، أو القطاعى أو الجزئي، أو المركزى أو المحلي، قياس الرأى العام تجـاه القضـايا المختلفة قياسا علميا دقيقا وبشكل دائم ومستمر، وذلك بهدف معرفة الواقع الفعـلى بحجمه الطبيعي، ودراسة مشكلاته الملحة، وتقييم هذا الواقـع، والتوصـل إلى الصـورة الصحيحة حول القضايا والأحداث من معلومات وآراء واتجاهات، ولا شـك أن القيـاس الدقيق لاتجاهات الرأى العام لدى الجمهور العام أو لدى فئـات مختـارة منـه سـوف يتيح الفرصة للمنظمات المختلفة فى اتخاذ قراراتها على ضوء الحقائق الموضوعية، كـما يسمح للدولة وللمنظمات المختلفـة فيهـا أن توجـه الـرأى العـام توجيهـا سـليما، وأن تحشد قوته وتركزها لتتجـه اتجاهـا مسـاعدا لخطـط التنميـة السياسـية والاقتصـادية والاجتماعية، وهو ما يتماشى مع الاتجاهات الحديثة فى التأثير عـلى الـرأى العـام عـلى أساس قاعدة التوجيه نحو الأهداف القومية.

تسـتهدف قياسـات الـرأى العـام التعـرف عـلى الـدوافع الكامنـة وراء الآراء، والتعرف على شدة الرأى وعمقه إزاء القضايا والأحداث والأشخاص، وتتسم عملية قياس الرأى العام بالبطء النسبى فى إنجازهـا واسـتخراج نتائجهـا وتحليلهـا، وهنـا يصبح من الأهمية اسـتخدام أسـاليب وطـرق قيـاس تتميـز مـن حيـث التصـميم والمعالجة، لأن نتائج هذا النوع من القياس تعطى أبعادا أكثر عمقا، وتحليلا شاملا ومتعمقا لاتجاهات الرأى العام من حيث قوتها وشدتها وكثافتها لدى كل فئة من

فئات الجمهور المستهدف بعملية القياس، حيث تسعى بحوث الرأى العام إلى دراسة مشكلات المجتمع الملحة الراهنة التى تعد قضايا خلافية يثار حولها النقاش بين أفراد الجمهور العام أو بعض فئاته وشرائحه.

وتقوم الحكومات فى ضوء هذه الدراسات بإعداد خططها بما يتماشى مع اتجاهات الرأى العام، كما تقوم بسن القوانين واللوائح واتخاذ القرارات المناسبة التى تمس مصالح الجماهير حتى لا تعمل هذه الحكومات فى اتجاهات مضادة لاتجاهات الرأى العام، وحتى يقف الرأى العام أيضًا موقفًا مؤيدًا لها متعاونًا فى المشروعات التى تعدها، وحتى يكون هذا الرأى العام سندًا للهيئات والمؤسسات الحكومية.

وإذا كان قياس الرأى العام يمثل هذه الأهمية للحكومات فإن أهميته تزداد بالنسبة لأجهزة الإعلام التى تنطق باسم الحكومة وتعبر عنها، ذلك أن الرأى العام هو المجال الحيوى الذى تعمل فيه هذه الأجهزة، وبدون دراسة علمية ودقيقة للرأى العام فإن الأجهزة الحكومية ستعمل فى فراغ، ولن تجد من يسمع لها أو يهتم بها، أما الاعتماد على الاجتهادات الشخصية فى معرفة الرأى العام فإن نتائجها غير مضمونة وقد تكون مضللة.

قياس الرأى العام ومناخ الديمقراطية :

يرتبط الرأى العام ارتباطا وثيقا بتقدم المجتمع وديمقراطيته ونظامه السياسي، وكثيرا ما تحدث تباينات واختلافات فى الرأى حول الأمور والقضايا المختلفة التى تهم الجمهور العام، ويتوقف المدى الذى تصل إليه هذه التباينات والاختلافات على درجة ما يتاح من حرية التعبير عن الرأى فى مجتمع من المجتمعات، ويعد تنوع الرأى العام مؤشرا على القدر الذى يسمح به النظام من الديمقراطية، والمدى الذى تذهب إليه الدول فى احترام حقوق الإنسان، ويتوقف ترسيخ هذه الحقوق وتدعيمها حينما يحرص صانع القرار ومنفذه على قراءة نتائج الدراسات العلمية الدقيقة لقياس الرأى العام، واحترام ما تنطوى عليه من دلالات[1].

وإذا كانت هذه القياسات تعد واحدة من أبرز مهام مراكز البحث العلمى فى الدول الديمقراطية، فإنه يوجد بكل مركز قسم خاص يعرف بقسم الرأى العام يعمل فيه باحثون متخصصون مهمتهم رصد حركة الرأى العام فى كل وقت إزاء مختلف القضايا واستخلاص نتائجها، وتحليل مؤشراتها ودلالاتها وفق قواعد معينة، وقد

1- ناهد رمزي، المرجع السابق، ص 107.

ازدادت أهمية تلك المراكز فى ضوء التحولات العالمية الراهنة، والتى تتسم بتسارع معدلات التغيير فى شتى جوانب الحياة، الأمر الذى يدعو إلى إعادة النظر فى العديد من الأفكار والمفاهيم، والسياسات، التى كانت مقبولة فى ظروف مغايرة.

وأصبحت أبحاث الرأى العام تحتل أهمية كبيرة فى المجتمع المعاصر الذى يطبق النهج الديمقراطى فى الحكم حيث تلجأ هذه الأنظمة إلى مراكز بحوث الرأى العام لمعرفة موقف الجماهير إزاء القضايا المطروحة على الساحة حيث تولى هذه المراكز أهمية خاصة للتعرف على ردود الفعل الحقيقية قبل اتخاذ القرار مستهدفة من وراء ذلك كسب تأييد الرأى العام، وهذا يعنى أن أبحاث الرأى العام أصبحت تشكل بعدًا جديدًا لتطوير المجتمع والقضاء على التخلف[1].

ويستخدم الباحثون فى علوم الاتصال مجموعة متنوعة من طرق البحث المناسبة لاحتياجات الدراسة لأن أى طريقة أخرى قد لا تجيب على كل الأسئلة حول السلوك الاتصالى للإنسان لأن عملية التفاعل قد تكون أكثر تعقيدًا ويصعب تحليلها والتحكم فيها أو قياسها بوسائل القياس العادية[2].

وتؤثر قوة الرأى العام على دوامه وفاعليته، فكلما كان أكثر قوة ورسوخا، كان أكثر فاعلية ودوامًا، فالرأى العام ظاهرة متغيرة شديدة القابلية للتأثر بالمتغيرات المختلفة، تلقائية كانت أم عمدية، وهذا ما يجعل لزاما على أخصائيى الرأى العام رصد الظاهرة وقياسها والحكم عليها فى زمن معين قبل أن تتدخل بعض المتغيرات أو العوامل الداخلية غير المحسوب حسابها لتؤثر على سير الظاهرة أو سياقها[3].

وتتصدى بحوث واستطلاعات الرأى العام لدراسة مشكلات المجتمع الملحة الراهنة التى تعد قضايا خلافية يثار حولها النقاش بين أفراد الجمهور العام أو بعض فئاته وشرائحه، مما يشكل تفاعلا اجتماعيا يخلق احتمالية وجود الرأى ونقيضه، وهذا يهيئ جوًا يسمح بإجراء استطلاعات للرأي، يستفتى فيها أفراد الجمهور أو بعض شرائحه إزاء قضية مطروحة، يعد فيها رأى المواطن محور الاهتمام وحجر الزاوية فى نجاح هذه الاستطلاعات.

وعلى كل حال فقد أصبح قياس الرأى العام ضرورة ملحة فى جميع النظم السياسية الديمقراطية منها والتسلطية، لأنه يوفر الكثير من المعلومات والحقائق

---

1- حامد عبد الله ربيع، مقدمة فى نظرية الرأى العام، حامد عبد الماجد قويس، القاهرة، مكتبة الشروق الدولية 2007، ص 278.

2- Joan Keyton : Communication Research. Sesearch. Second. Boston 2006. P.59.

3- ناهد رمزي، المرجع السابق، ص 108.

التى تؤدى إلى مساندة صانعى القرارات، وتمكن الخطط التنموية من النجاح بما يحقق رغبات الجماهير.

وهكذا تستوى أهمية قياس الرأى العام لدى أنظمة الحكم المختلفة الديمقراطية منها أو الديكتاتورية، ذلك أن آراء الناس وأفعالهم فى المجتمعات الديمقراطية تهدف إلى إشراك الناس فى صنع حاضرهم وصياغة مستقبلهم، أما الحكومات فى الدول الديكتاتورية فإنها تهتم بمعرفة مشاعر رعاياها وأعمالهم وأنشطتهم؛ بهدف خلق الرضا عن الحكام الذى قد يتم عن طريق القوانين والإجراءات البوليسية، إلا أن هذا الرضا المفروض بالقوة يصعب على أى حال الاحتفاظ به فى الظروف المعاصرة[1].

وقد بدأت بعض معاهد وأجهزة قياس الرأى فى الدول النامية تعمل فى هذا المجال بهدف معرفة آراء الجماهير فى القضايا التى تهمهم والمواقف التى يمرون بها، ومن بينها معاهد قياس الرأى فى أندونيسيا والهند ومصر[2].

وإذا كان الرأى العام يلعب دورًا حيويًا فى تصريف أمور الشعوب، وفى تشكيل حياتها وحل مشكلاتها فى جميع نواحى الحياة السياسية والاجتماعية والاقتصادية وغيرها سعيًا وراء الديمقراطية، فإنه لابد من استطلاع الرأى واستقصائه فى جميع نواحى الحياة حتى تتمكن الأجهزة الحاكمة من إعداد القوانين والتشريعات وإعداد الخطط التى تترجم إلى برامج وتشريعات بهدف وضع الحلول المناسبة لمشاكل الجماهير والعمل على تحقيق مصالحها سواء فى صورة قانون أو خطة تنفيذية أو برنامج عمل أو سياسة عامة، والرأى العام فى هذا يكون له من القوة ما يجعل البعض يشبهه "بشبح القصر المهجور الذى لم يره أحد، ولكن الجميع يهابه".

وترى د0 ناهد رمزي: أنه لم يحن الوقت بعد لكى يقاس الرأى العام فى الدول النامية، وكذلك الدول التى لا تنهج النهج الديمقراطي، فعلى الرغم من الأهمية الكبيرة لقياس الرأى العام فى مثل هذه الدول، نظرًا لارتباط نجاح برامج التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتربوية والثقافية فيها بمدى اعتمادها على القدر الكافى من المعلومات والبيانات الخاصة باتجاهات الرأى العام، إلا أن عملية استطلاع الرأى العام وقياسه ودراسته فى مثل هذه المجتمعات تكتنفها صعوبات كثيرة تعرض لذكرها بعض الباحثين، ومن أهم هذه الصعوبات:

---

1- محمد عبد القادر حاتم، مرجع سابق، ص 269.

2- المرجع السابق، ص 116، 162.

1- نقص المعلومات المتاحة للأفراد داخل معظم هذه المجتمعات عـن الموضـوعات المختلفة التى يمكن أن يقاس الرأى العام بشأنها فمن المعروف أن عملية تكوين الرأى لاحقة على عملية اكتساب المعلومات عن الموضوع الذى يدور حوله، كـما أن توافر المعلومات الصحيحة يؤدى إلى تكوين الآراء الصـحيحة، وتفتقـر الـدول النامية إلى توافر المعلومات بالكم والكيف المناسبين، وبما يتـيح للأفـراد إمكانيـة تكوين رأى عـام مسـتنير بشـأن العديـد مـن القضـايا والموضـوعات والمشـكلات المطروحة.

2- الـنقص فى وسـائل الإعـلام التـى يمكـن أن تسـتخدم بطريقـة فعالـة لتوصـيل المعلومات عن الموضوعات المختلفة إلى قطاعات جماهيريـة متعـددة، بالإضـافة إلى وجود صـعوبات تمنـع مـن الانتشـار الواسـع لوسـائل الإعـلام عـلى مسـتوى المجتمع، فتعيق عملية توافر المعلومات بالقدر الكافى والمناسب لتكوين الرأي.

3- ارتفاع نسبة الأمية، وعدم القدرة على القراءة والكتابة فى كثـير مـن المجتمعـات النامية، وهو ما يؤثر فى الرأى العام وإمكانية تكوينـه فى أكـثر مـن اتجـاه وذلـك للأسباب الآتية:

أ - تحول الأمية دون تكوين وعى عـام لـدى الجماهـير يتـيح لهـا تكـوين رأى عـام مستنير إزاء القضايا والمشكلات المختلفة.

ب- تقلل الأمية من احتمال الإفادة من المعلومات المتوافرة عن الموضوعات والقضايا المختلفة بوسائل الإعلام المختلفة نظراً لعدم إمكان قراءتها أو استيعابها.

ج- يؤدى انتشار الأمية بدرجة عالية إلى عدم تمكن أجهزة الإعلام المختلفـة مـن أداء رسالتها الإعلامية فى تكوين وعى جماهيرى إزاء العديد من القضـايا والمشـكلات، نظرًا لانخفـاض قـدرة الأفـراد الأميـين عـلى تلقـى المعلومـات و فهمهـا وربطهـا ببعضها البعض بطريقة ميسورة تؤدى إلى تكوين الرأى العام المستنير.

4- التخلف التكنولوجى فى الـدول الناميـة فى المجـالات المرتبطـة بـالرأى العـام مـن حيث تكوينه وحشده وبلورته وإمكانية قياسه، مما يؤدى إلى التخلف فى مجـال استطلاع الرأى العام وقياسه والتنبؤ بالتوقعات الملائمة لهذا القيـاس، خاصـة وأن عملية قياس الرأى العام يلزم أن تتصف بالحالية والآنية والسرعة نظرا لارتباطهـا بموضوعات وقضايا تفرض نفسها بصورة عاجلة.

ومن ثم فإن التخلف الواضح فى تكنولوجيا الاتصال لا يتيح تكوين الرأى العام بطريقة سهلة وميسورة، كما أن التخلف الواضح فى مجال الحاسبات الالكترونية – من حيث توافرها ونوعيتها واستخدامها وتكلفتها وامكان الإفادة منها – يشكل عقبة كبيرة أمام استطلاعات الرأى العام فى الدول النامية.

5- تتأثر عملية قياس الرأى العام بطبيعة الظروف والأوضاع الاقتصادية ومدى استقرارها، فلاشك أن انعكاسات اقتصاديات الندرة على الرأى العام تختلف كثيراً عن انعكاسات اقتصاديات الرفاهية، حيث يركز الرأى العام فى الاقتصاديات المتخلفة على المشكلة الاقتصادية وكيفية مواجهتها والخلاص منها كمحور أساسي.

6- النقص الواضح فى الموارد المادية مما لا يتيح إمكانية القيام باستطلاع الرأى العام وقياسه بطريقة سليمة.

7- هذا بالإضافة إلى مجموعة متنوعة من المشكلات المنهجية الناجمة عن الأوضاع الثقافية والتعليمية والحضارية ودرجة الوعى فى الدول النامية، والتى تحول دون القيام باستطلاع الرأى العام وقياسه والتوصل إلى نتائج ذات دلالة بشأنه نظرا لما يواجه الباحثين فى هذا المجال من صعوبات ومعوقات منهجية مرتبطة بدرجة وعى المبحوثين وإمكانية التعرف على آرائهم الحقيقية – فى حالة معرفتهم لها – بطريقة ميسورة ونوع أدوات البحث المستخدمة، وطرق جمع المعلومات، وأساليب صياغتها وإعدادها، ونوع المناهج التى يمكن استخدامها، وكشف مدى الصدق والثبات فى المعلومات التى تم جمعها.

8- كما لا يكفى فى عملية قياس الرأى العام التعرف على معدل انتشاره بين الفئات المختلفة فقط، وإنما يجب أن يسعى الباحث إلى دراسة شدة الرأى وعمقه ووزنه وكثافته ومدى تمسك الأفراد به مهما كان عددهم ضئيلا، لأن شدة التمسك بالرأى لدى مجموعة صغيرة العدد أقوى من انتشار الرأى بدرجة ضعيفة من التمسك لدى مجموعة كبيرة العدد.

9- ضعف وسلبية مشاركة الإنسان فى القضايا المهمة فى كثير من الأحيان، كما تزداد الفجوة بين الآراء المعلنة وبين الواقع المعاش بشكل ملموس يؤدى إلى ضعف أو انعدام الحوار الديمقراطى بين الحكام والمحكومين مع غياب المعارضة[1].

---

1- ناهد رمزي، المرجع السابق.

10- عوامل التنشئة الاجتماعية التى ترسى قيما لا تشجع على تكوين الآراء، ولا تدرب الفرد على معارضة الرأى المخالف، ولا تؤهل لقبول الآراء المعارضة.
11- الحساسية المفرطة للنقد، والطاعة العمياء فى مواجهة الأفراد الأكبر سنا والأعلى مكانة أو مركزا.

موضوعات قياس الرأى العام :

تتسم القضايا التى تصلح لقياس الرأى العام حولها بسمات خاصة تكسبها الصلاحية، وتعطيها دون غيرها الشرعية فى هذا الحق، ومن أبرز تلك السمات أن تكون قضية الرأى العام قضية خلافية تحتمل الرأى ونقيضه، وتثير المناقشة بين أفراد الجمهور العام، وتحتل منه بؤرة الاهتمام فى حقبة زمنية معينة وتتحقق لها صفة المناقشة الحرة العلنية بين الأفراد أو وسائل الأعلام المختلفة، فتتحول هذه المناقشات إلى رأى عام لجمهور معين تجاه قضية تشغله، مما يشكل تفاعلا اجتماعيا يخلق احتمالية وجود الرأى ونقيضه، وهذا يهيئ جوا يسمح بإجراء استطلاعات للرأي، يستفتى فيها أفراد الجمهور أو بعض شرائحه إزاء قضية مطروحة، يعد فيها رأى المواطن محور الاهتمام.

وقد تتشعب هذه المناقشات وتتفرع إلى كتل ذات أحجام معينة، بعضها مؤيد، له منطقة وحججه فى هذا التأييد، وبعضها معارض،له منطقه الخاص فى تبرير آرائه المعارضة،هذه الكتل المتباينة قد تتفاعل فيما بينها فتنتهى إلى كتلة واحدة مؤيدة أو معارضة وقد تنتهى إلى كتلة كبيرة تعبر عن اتجاه عام للرأى فى مقابل كتلة أو كتل أصغر تظل على رأيها الخاص بها.

وتهتم وسائل الإعلام بهذه العمليات فتسلط عليها الأضواء، وتأتى بكبار المحللين لشرح نتائجها، وتتصدر هذه التحليلات نشرات الأخبار والصفحات الأولى من الصحف.

ومما لا يدع مجالاً للشك، أن الرأى العام هو المجال الخصب الذى تعمل فيه أجهزة الإعلام المختلفة، وذلك لإثارة اهتمامه والتأثير فيه، وهكذا يتضح أن هناك علاقة وثيقة بين هذه الأجهزة وعملية ترشيد الرأى العام، وتتحدد هذه العلاقة فى المراحل الآتية[1]:

1- أحمد الخشاب، الاجتماع التربوى والإرشاد الاجتماعي، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، 1970، ص 672.

1- الدراسة العلمية لاتجاهات الجماهير، فينبغى فهم ومراعاة اتجاهات الجمهور، وتفسيراته للأحداث والوقائع الاجتماعية والمناشط السياسية والاقتصادية.
2- رسم البرامج الإعلامية المناسبة لاتجاهات الرأى العام وتوجيهها بشكل يحقق الإقناع للجمهور المراد الوصول إليه.
3- اختيار أنسب الوسائل لتحقيق الأهداف الجزئية، فقد تفيد الإذاعة مثلاً كجهاز إعلام فى تحقيق هدف ما، بينما يخفق التليفزيون أو السينما فى تحقيق هذا الهدف.

وظائف بحوث الرأى العام :

حدد دافيد كريتش David K.retch وريتشارد كرتشفيلد Richard Cruchfield أهمية بحوث الرأى العام فى قيامها بتأدية الوظائف الآتية[1]:

أولاً: الوظيفة الإعلامية:

وذلك عن طريق إعلام المواطنين بآراء واتجاهات غيرهم من الناس. وتتفوق بحوث الرأى العام على وسائل الإعلام العادية مثل الإذاعة والتليفزيون والصحف فى هذا الصدد، حيث تكون هذه الوسائل وغيرها فى كثير من الأحيان قاصرة عن كشف النقاب عن سوء الفهم فى كثير من الأمور، وذلك حين لا تستطيع تقديم صورة صادقة عن أفكار الناس وما يدور بأذهانهم حين تركز اهتمامها على نوعيات معينة من هؤلاء الناس، وكثيرًا ما تتميز فى تناولها لقضايا معينة تخص بها فئة دون أخرى، وتلعب بحوث الرأى العام دورًا ايجابيًا فى تصحيح هذه المواقف وذلك عن طريق إذاعة نتائج هذه الدراسات باختيار عينة صحيحة، وإجراء الدراسات العلمية السليمة.

ثانيًا: خلق قيادة ديمقراطية :

تكمن أهمية بحوث الرأى العام فى مساهمتها فى إبقاء القيادات السياسية والفكرية والعلمية فى مختلف التنظيمات والأجهزة على صلة وثيقة بالشعب، ولا يمكن إقامة واستمرار قيادة ديمقراطية دون أن تكون على صلة وثيقة بآراء الشعب واتجاهاته ومتفاعلة معها.

ونظرًا لأن نتائج بحوث الرأى العام تضئ الطريق لصناع القرار، وتحقق التقارب بين السلطة السياسية والقاعدة الشعبية، وتفتح آفاقًا واسعة للخلق والابتكار،

1- Kerch, David and Grutchfieled, Theory and Problems of Social Psychology, Bombay, McGraw Hill Publishing Company 1998, pp.300-308.

فقد حفلت بها الديمقراطيات المعاصرة التى تحترم إرادة الجماهير، وتحرص على مصلحة الشعوب، لأن المسئول فى هذه الأنظمة لا يستطيع أن يصدر قرارًا أو يسن قانونًا إلا بعد أن يتعرف على احتياجات هذه الجماهير، ويستشعر آمالهم وآلامهم، ويصارحهم بالحقائق الموضوعية والمعلومات المتجردة.

ثالثًا: مساعدة الإدارة الحكومية :

ليس من شك فى أن بحوث الرأى العام تضئ الطريق أمام الإدارة الحكومية فى كافة القطاعات للمساهمة فى حل مشاكلها وذلك عن طريق تقويم المشروعات والخطط الحكومية المختلفة، ويتضح هذا بصورة جلية قبل الحروب وأثنائها وبعدها عن طريق إجراء سلسلة من الدراسات حول هذه المشروعات والخطط.

وفى الحقيقة أن استطلاعات الرأى العام وقياساته وبحوثه تتم بنجاح فى الدول المتقدمة حيث تزداد درجة الوعى لدى الأفراد نتيجة ارتفاع المستوى التعليمى والثقافى، وسيادة النظم الديمقراطية التى تتيح إمكانية التعبير الحر عن الآراء، حيث تقوم الحكومات على سبر أغوار الرأى العام قبل اتخاذ أية قرارات سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية، بالإضافة إلى توافر كافة العوامل والإمكانات المادية والتكنولوجية والكوادر البشرية التى تتيح القيام بهذه الدراسات.

رابعًا: خلق التفاهم الدولى :

وذلك بتقديم صورة صحيحة صادقة عن الشعب إلى الشعوب الأخرى، مما ينتج عنها إقامة العلاقات بين مختلف الشعوب على أسس سليمة وأمينة.

خامسًا: إعداد البيانات لدراسة مشكلات الفرد والجماعة من النواحى الاجتماعية والاقتصادية والثقافية وغيرها لتوجيه الخطط الإعلامية توجيها صالحا، ولتحقيق النجاح لخطط الحكومة ومشروعاتها.

سادسًا: مد رجال الأعمال والصناعة والتجارة والبنوك بالبيانات الدقيقة عن اتجاهات الشعب فى الإقبال على سلع أو مصنوعات معينة، والإعراض عن أخرى، وعن موقفه تجاه توظيف رؤوس الأموال، وأعمال الادخار والاكتتاب فى الأوراق المالية من أسهم وسندات.

سابعًا: إظهار ميول الرأى العام لمبدأ من المبادئ، أو لفكرة تتناول سياسة الدولة أو إجراء تحولات السياسة الدولية، ولو كان بيرون Peron الرئيس السابق للأرجنتين على إدراك صائب باتجاه الرأى العام لما فقد الرئاسة والحكم فى الأرجنتين سنة 1955، ولو كان كل من هتلر وموسولينى على علم بنوايا

بريطانيا سنة 1939 فى الإصرار على الحرب ثم فى العزم على مواصلتها مع تأليب العالم الحر عليهما سنة 1940 بعد تسليم فرنسا، لما ركبا رأسيهما مما أدى إلى خسارتهما الحرب العالمية الثانية.

ثامنًا: وضع الإحصاءات الدقيقة لإمكان دراسة مسائل عديدة تهم الدولة والجمهور وتوجهها لصالح الشعب مثل عمليات تأميم الصناعات والبنوك وغيرها والمرافق العامة والعناية بها كوسائل النقل والكهرباء والمياه.

تاسعًا: مساعدة الدولة فى إعطاء بيانات صحيحة لعمليات تفصيلية تهم بعض المؤسسات، وتقوم بها معاهد الرأى العام والإحصاء ذات الفروع المتشعبة فى العديد من البلدان كبلجيكا وسويسرا وفرنسا، كإرسال باحثين لمعرفة ما إذا كان من المستطاع بيع سلعة فرنسية معينة فى المملكة العربية السعودية، أو كاستفتاء الرأى العام فى قبوله ظهور نجم من نجوم السينما أو المسرح قد سبق أن اختفى ويريد الرجوع إلى الشاشة البيضاء أو خشبة المسرح وهل سيكتب له النجاح؟ وهذا النوع من الاستفتاء يمد أيضا المؤسسات الخاصة بالأزياء والعطور وزينة النساء ببيانات مفيدة لمشروعاتها كنسبة الباريسيات وغيرهن اللاتى يستعملن أنواعا معينة من الدهانات أو العطور أو الألوان، وهذا النوع من الاستفتاء يفيد فى تحقيق الأرباح وتفادى الخسائر.

مساوئ بحوث الرأى العام[1]:

على الرغم من الأهمية الكبيرة لبحوث الرأى العام إلا أن هناك أضراراً جسيمة تنجم عن هذه البحوث قد لا تقل فى خطورتها عن أهمية إجراء هذه البحوث، وتكمن هذه الأضرار فيما يلي:

1- تضليل الرأى العام :

وذلك حين تستخدم الجماعات المغرضة وبعض رجال الدعاية هذه البحوث كأداة للدعاية المضادة، وليس للإعلام الهادف، وذلك عن طريق استغلال الجوانب غير المضيئة فى نتائج هذه البحوث، أو بتزييف بعض النتائج لتحقيق أهداف خاصة بها، ولهذا يجب أن يتصف القائمون على بحوث الرأى العام بالحذر والحيطة والأمانة والإنصاف فى عملهم.

1- Ibid., p.309.

2- إضعاف القيادة :

وذلك حين يسرف بعض القادة الديمقراطيين فى الاعتماد الكامل على بحوث الرأى العام، وقد يحولهم هذا الوضع إلى تابعين للشعوب أكثر من كونهم قادة يقودون هذه الشعوب. وفى هذا يقول كارترايت **Cartright**: إنه حقيقة أننا نتطلب حكومات تمثـل الأغلبية، ولكننا نحتاج إلى رجال يقودون الرأى العام فى الوقت الذى يتبعونه أيضًا، كما نحتـاج إلى رجـال قـادرين عـلى إحـداث التغيـير وإيجـاد الحلـول المبتكـرة للمشـاكل القائمة".

وعملية استطلاع الرأى العام لا يجب أن تتوقف فى أى مرحلة من المراحـل التـى يمر بها الوطن، لأن هذه العملية تكون عاصماً من كثير من الأخطاء والمشكلات التى لا تتوقعها الحكومات، وإلى جانب ذلك فإن استمرار عملية قياس الرأى العام قـد تسـفر عن آراء خلاقة من داخل المجتمع وتحقق اللقاء المستمر بين الحكومة والجماهير.

## خطوات قياس الرأى العام

ينهج الباحثون عند إجراء استطلاعات علمية للرأى العام مجموعة من الخطوات نجملها فيما يلى :

أولا: جمع المعلومات وتحديد الأبعاد التى سيتضمنها الاستطلاع.

ثانيا: تحديد حجم العينة ونوعها.

ثالثا: بناء المقياس.

رابعا: اختيار الباحثين وتدريبهم.

خامسا: تحديد خطة العمل الميداني.

سادسا: معالجة وتحليل البيانات وتفسيرها.

وتمثل هذه الخطوات الست الكيان الأساسى لأى استطلاع علمي، وعلى الرغم من أنها لا تستغرق جميعا نفس الجهد أو الوقت، إلا أنها تتطلب نفس القدر من الدقة والحيطة فى إجرائها، حيث تعد كل خطوة منها بمثابة حلقة فى سلسلة متكاملة، يؤدى الخلل فى أى منها إلى خلل فى كيان العمل كله، كما سيؤدى الخطأ فى أية مرحلة من مراحلها إلى إرباك الخطوة التالية والتوصل إلى نتائج غير حقيقية، لا تعبر عن الموقف الفعلي، ويمكن تناول بعض هذه الخطوات بشئ من التفصيل فيما يلي:

أولاً : جمع المعلومات حول موضوع الدراسة:

يحتاج الأمر – بادئ ذى بدء- فى إجراء استطلاع للرأى إلى جمع المعلومات حول موضوع الدراسة وتحديد الأبعاد والوحدات التى يشملها هذا الموضوع، وعادة ما يكون موضوع الاستطلاع موضوعًا ساخنًا يهم الرأى العام، وبالتالى يحظى باهتمام مكثف من الوسائل الإعلامية المختلفة – مسموعة ومقروءة ومرئية – وهذا يتيح فرصة التعرف على المتخصصين فى المجال، فعن طريقهم وعن طريق تجميع ما كتب حول الموضوع وتحليله يمكن تحديد أبعاده الأولية ومعرفة المفاهيم الأساسية التى يدور حولها.

وتعد خطوة تجميع البيانات وتحليلها مرحلة مهمة فى تحديد أبعاد الدراسة، والاستقرار على نوع المعلومات التى يراد الحصول عليها، ومن أى نوع من الأشخاص، ولكن يجب ألا يفهم ذلك على أن دراسات استطلاع الرأى هى من قبيل الدراسات العلمية المحددة أبعادها والمعروفة من قبل تمام المعرفة، ففى بعض الأحيان تظهر مشكلات منهجية غير محسوب حسابها مسبقًا، وتحتاج إلى حل

سريع، إلا أن ذلك يختلف تمامًا عن الدخول فى الموقف القياسى بدون معرفة كافية به، أو خلفية واضحة عن أبعاده.

فالباحث المدقق لا بد وأن يحدد مسبقًا ما يريد أن يتوصل إليه على وجه التحديد، فإذا كان يريد – على سبيل المثال – أن يعرف ما الموضوعات التى يتم طرحها أو تداولها فى حملة انتخابية معينة؟ أو يريد معرفة البرامج الانتخابية لأحزاب ترشح نفسها فى الانتخابات، يصبح من غير ذات الأهمية بالنسبة له أن يركز اهتمامه على استجابات الأفراد نحو أصحاب هذه القضايا، إلا إذا كانت سماتهم الشخصية تعينه كمؤشر يساعد فى فهم أبعاد تلك الحملات الانتخابية العامة، أو إذا كانت استجابات الأفراد فى هذا الصدد قد تعطيه رؤية قيمة بوجه عام، إلا أنها تصبح غير ذات موضوع إذا جمعت لأجل ذاتها، فأهداف الاستطلاع وأبعاده المختلفة لا بد وأن تحدد بدقة دون غيرها، حتى لا يصل الباحث إلى نتائج لا يهدف إليها بذاتها، وتكون من شأنها تشتيت انتباهه بعيدًا عن قضاياه الرئيسية.

ويمكن عن طريق قياس اتجاهات الرأى العام تقويم استجابة الجماهير لمشروعات التوعية، ومدى الإفادة من الحملات الإعلامية المختلفة فى مختلف القطاعات، وبالتالى فإن دراسة الرأى العام تمكن رجال الإعلام والمسئولين من تقويم فعالية نشاطهم وحققوقهم ومؤسساتهم، وكذلك فإنه يمكن دراسة العناصر التى تجتذب أنظار الناس، أو تستميل أسماعهم، وفى الاستطاعة تقسيم فئات الناس من حيث قابلية الاستجابة ومداها بالنسبة لكل جهاز إعلامى أو مؤسسة سياسية أو نشاط فكري[1].

ثانيًا: أسس المعاينة فى بحوث الرأى العام :

1- عينة البحث وطريقة اختيارها:

يجب على الباحث فى مجال قياس الرأى العام أن يكون ملماً بأسس المعاينة، مثل تحديد الجمهور المستهدف بالدراسة، واختيار عينة من هذا الجمهور، وهما أساسان مهمان من الأسس التى يعتمد عليها حسن إجراء الاستطلاع ودقة النتائج المستقاة منه.

ويتعلق قرار اختيار الجمهور بعدة اعتبارات من أهمها، الموضوع المراد قياسه، ويتفرع عن تحديد الجمهور المستهدف بالدراسة اختيار العينة التى يتحكم فى سحبها أمران :

1- أحمد الخشاب، المرجع السابق، ص 131، 132.

- أحدهما نظري، ويتناول نوع العينات الأكثر ملاءمة لطبيعة الاستطلاع.
- وثانيهما عملي، ويتعلق باستخدام العينات ذاتها، ما هو ممكن منها وما هو متاح، وما هو أكثر اقتصادية وأقل تكلفة.

إلا أن تحديد الجمهور المستهدف بالدراسة ليس من الأمور السهلة، وقد يكون بالنسبة لبعض الاستطلاعات أمراً غير واضح منذ البداية، وقد يتحدد الجمهور ويظل القطاع الذى يستوجب الدراسة داخل هذا الجمهور موضعًا للمناقشة، فإذا كان الاستطلاع الذى تهدف إلى دراسته – على سبيل المثال – يتناول عملية تغيير طبيعة النشاط الرياضى لمجموعة من الأفراد تنتقل من مرحلة الشباب إلى مرحلة أواسط العمر، فلا شك أن ذلك الاستطلاع لابد وأن يتركز حول مدى عمرى معين والسؤال الذى يطرح نفسه فى هذا الصدد هو: ما أدنى مرحلة عمرية وما أقصى مرحلة عمرية يجب أن يخضع أفرادها لمثل هذا الاستطلاع ؟ فهنا لا يكفى فقط أن نقول: إننا سنتناول جمهورًا من الراشدين، ولكننا لابد وأن نحدد مفهومنا عن الرشد، وأية مرحلة عمرية تتناولها تلك المرحلة بحيث يكون مفهومنا هذا جامعًا للأفراد الذين يقعون داخل هذه الجماعة ومانعًا لأى أفراد آخرين من الدخول إليها، وفقاً لمفهوم الرشد الذى ارتضينا استخدامه.

كذلك فالموقع الجغرافى ومحل الإقامة أمران لابد من وضعهما فى الاعتبار، فوفقاً للمثال السابق علينا أن نحدد فى اختيار الأفراد الراشدين: هل هم الراشدون المقيمون فى المنازل فقط أم أن مفهوم الإقامة يتسع ليشمل المقيمين فى المؤسسات وما فى حكمها؟ وهل سيقتصر الأمر على دراسة مجتمع معين أم سيشمل اختيار الجمهور المقيم فى أكثر من مجتمع؟ وهل ستختار المجتمعات المتشابهة لأغراض عقد المقارنة أم المجتمعات ذات التباين الواضح؟

كذلك فليس من الضرورى أن يقتصر جمهور الاستطلاع على الأفراد فقط فمن المحتمل – وهو أمر عادى – أن يتناول الباحث المؤسسات أو المصانع أو دور الرعاية، وهنا عليه أن يختار أيضاً مفردات بحثه من خلالها.

ومن المعتاد أنه عندما يتكون مجتمع الاستطلاع من الأفراد أن يحصل الباحث على بياناته منهم مباشرة، إلا أن ذلك قد لا يحدث أحيانا، فإذا كان هدف الاستطلاع هو الحصول على بيانات عن مؤسسات أو هيئات معينة فإن الحصول على بيانات يكون من خلال شخص أو أشخاص مسئولين منوط بهم التعرف على أحوال هذه المؤسسات، وبالتالى الإدلاء ببيانات دقيقة عنها،كذلك ففى الاستطلاعات التى

تجرى على عينة من صغار الأطفال يتم الحصول على البيانات من الأبوين أو المربين أو الأشخاص ذوى الصلة الوطيدة بهم، فهـم الفئـة المؤهلـة لإعطـاء بيانـات دقيقـة عـن هؤلاء الصغار.

ويكون الجمهور المستهدف بالدراسة – فى بعض الأحـوال – هـو جمهـور أربـاب الأسر، عندئذ يجدر بنا التساؤل أى من الأفراد يجب أن تتضمنه مفردات تلـك العينـة، هل هو رب الأسرة (الزوج) أم ربة الأسرة (الزوجة) ويمثل ذلـك مشـكلة فى حـد ذاتهـا فأحيانا يكون الهدف هـو التعـرف عـلى بعـض الأدوار التقليديـة التـى يقـوم بهـا رب الأسرة، وأحيانا أخرى يكون الاهتمام وبنفس الدرجة بمعرفة الأدوار التى تقوم بها ربـة الأسرة، وعند تساوى الهدفين فى درجة الأهمية لا يتم التوصـل إلى حـل مـرض إلا عـن طريق أخذ عينة من كل جمهور على حدة مع مضاعفة عـدد أفـراد العينـة التـى يـتم تحديدها من قبل، أو قبول درجة أقل من التمثيل لكلا العينتين.

كذلك فإن الحدود المشتركة بـين الاهـتمام بالأشـخاص مـن حيـث كـونهم أفـرادًا مصنفين داخل جماعة معينة، أو كونهم أفرادًا بصرف النظر عن انـتماءاتهم لفئـات أو طبقات يتم وضعهم داخل تصنيفات خاصة، يفرض عـلى أى اسـتطلاع للـرأى أن يضـع تصميمه لعينته المختارة على أساس ذلك التصور بناء على معرفة ما هو المطلوب عـلى وجه التحديد.

2- إطار العينة :

المقصود بإطار العينة القائمة الشاملة لجميـع وحـدات المجتمـع موضـع البحـث وأفراده وهى التى نختار العينة منها.

تحديد إطار عينة الدراسة:

والخطـوة الأولى فى اختيـار العينـة هـى تحديـد إطارهـا الأسـاسي، والإطـار هـو الخريطة التى تحتوى على جميع وحدات المجتمع التى تسحب مفـردات العينـة مـن بين جمهورها وتتيح سبل الوصول إلى هذه المفردات وجمع بيانات عنها.

وقد يشمل هذا الإطار المجتمع بشتى فئاته وطبقاته، وقد يشمل شريحة ضـئيلة نسـبياً مـن هـذا المجتمـع كجمهـور الـريفيين، أو الحضريـين، أو جمهـور مـن الـذكور الراشدين، أو من الإناث الراشدات، وكلها يطلق عليها إطـار أسـاسى للعينـة وإنمـا يـأتى الاختلاف فى حجم هذا الإطار وتعدد متغيراته الداخلية.

وقبل البدء فى تحديد مفردات العينة التى سيقع عليها الاختيـار، لابـد بـادئ ذى بدء من تصميم هذا الإطار الذى يضم جميع الأفراد الذين ستتم عمليـة الاختيـار مـن

بينهم، وكذلك التعرف على أماكن تواجدهم والأساليب المختلفة التى من شأنها المساعدة فى الوصول إليهم وجمع المعلومات عنهم، إذن فدقة عملية الاختيار وسلامتها إنما تعتمد على رسم الإطار الصحيح للمجتمع الذى ستسحب منه العينة.

ويؤدى أى خطأ فى تحديد الإطار إلى تصميم عينة متحيزة، كأن يلجأ الباحث إلى إطار خاطئ أو ناقص أو قديم، بينما يتعرض المجتمع موضع الدراسة إلى تغييرات سريعة كزيادة عدد المواليد، أو عدد الوفيات، أو الحراك المهنى السريع، أو الهجرة من مكان إلى آخر داخل المجتمع أو خارجه.

كذلك فقد يختار الباحث مفردات عينته من إطار متحيز كدليل التليفون أو من بين مالكى السيارات أو مالكى العقارات، وكما نعلم فهذه الفئات تتضمن أفراداً ذوى مستوى اجتماعى اقتصادى معين لا يعبر تعبيرًا دقيقًا عن المجتمع الأصلي.

كذلك فقد يختار الباحث عينته بدون الاعتماد على إطار لمجتمعها، لتعذر الحصول عليه لسبب أو لآخر، كعدم توافر هذا الإطار أصلاً، أو أن استخدامه يتطلب وقتًا وجهدًا ونفقات لا قبل له بها، فيضطر أن يتجاهل وجود هذا الإطار، مما يعطى مجالاً خصبًا لتدخل المتغيرات الذاتية غير المحسوب حسابها.

وأحياناً ما يختار الباحث مفردات عينته من إطار موجود، ولكنه يسقط من اعتباره بعض المفردات إما سهوًا أو خطأ، أو لأسباب تخرج عن نطاق مقدرته، كأن يكون مضطرًا إلى إجراء بحثه فى وقت قصير أو زمن قياسي، أو كان يرسل استبياناته إلى مفردات عينته عن طريق البريد أو دليل التليفون أو أى دليل آخر، على الرغم من أن أفراده يعتبرون فئة من المجتمع الأصلى وليس المجتمع الأصلى كله، كذلك فقد يضطر إلى إغفال بعض مفردات عينته، نتيجة لتباعد مقر إقامتهم أو لتشتتهم وتواجدهم فى نطاق جغرافى واسع أو لرفضهم التعاون أو لخوفهم من الإدلاء بالرأي... الخ. وبهذا يقع الاستطلاع فى خطأ غير مقصود وهو عدم إعطاء أفراد المجتمع الأصلى فرصًا متساوية.

3- حجم العينة :

تتحكم فى تحديد حجم العينة عوامل يأتى فى مقدمتها مدى التباين الموجود فى المجتمع موضع البحث، فإذا كان جميع أفراد البحث سواءً، فقد يكفى أن نختار حجم العينة من واحد منهم فقط، فمثلا إذا أردنا أن نختبر ثوبا من القماش مشجرا بألوان مختلفة تمتد فى مساحات متفرقة فإن علينا أن نكبر القصاصة التى نختبرها بحيث تشمل كل الألوان بلا زيادة لا داعى لها ولا نقص مخل.

ويلعب حجم العينة دورًا أساسيًا فى التحكم فى حدود الخطأ المقبول Margin of error فى العينات الاحتمالية على وجه الخصوص، فكلما كبر حجم العينة، قلت نسبة الخطأ المتوقع، إلى الحد الذى يمكن أن يقال إن كل شخص يضاف إلى العينة يقلل من نسبة خطئها المتوقع، وقد أثبت جالوب Gallop هذه الحقيقة من خلال استطلاعات الرأى التى قام بها من خلال استخدامه لعينات ذات أحجام متباينة، فقد توصل إلى أن العينة التى يبلغ قوامها 4000 مفردة يبلغ حجم خطئها المتوقع ±2 ويرتفع حجم هذا الخطأ إلى ±3، إذا انخفض حجم العينة إلى 1500 مفردة، ويظل هذا الخطأ المتوقع يتجه نحو الارتفاع مع انخفاض حجم العينة حتى يصل إلى ±11 إذا بلغ حجم العينة 100 مفردة.

ويوضح الجدول التالى حدود الخطأ المقبول فى حالة الأحجام المختلفة للعينات.

جدول يوضح حدود الخطأ المقبول فى حالة اختلاف حجم العينة

| حدود الخطأ المقبول | عدد مفردات العينة |
|---|---|
| 2± | 4000 |
| 3± | 1500 |
| 4± | 1000 |
| 4± | 750 |
| 5± | 600 |
| 6± | 400 |
| 8± | 200 |
| 11± | 100 |

وهذا يعنى أنه إذا افترضنا إجراء أحد الاستطلاعات للتعرف على نسبة تأييد مجموعة من المصوتين تجاه مرشح ما فى حملة انتخابية معينة، وكان حجم العينة يبلغ 1500مفردة، وتوصلت النتائج إلى حصول هذا المرشح على نسبة تأييد تبلغ 50% من أصوات المرشحين، فهذا يعنى أن ذلك المرشح مؤيد من الواقع الفعلى بنسبة تتراوح ما بين 47% إلى 53% لأن حدود الخطأ المقبول فى العينة التى تبلغ 1500 مفردة توازى ±3 إما مضافة إلى نسبة 50% أو مخصومة منها.

أما إذا أجرى مثل هذا الاستطلاع على عينة من الأفراد يبلغ قوامها 100 مفردة، ففى هذه الحالة فإن درجة التأييد الفعلى لذات المرشح التى تبلغ نسبتها 50%

إما أنها قد تنخفض لتصل إلى 39% أو ترتفع لتصل إلى 61% وذلك إنما يرجع إلى أن حدود الخطأ المقبول فى العينة التى يبلغ حجمها 100مفردة إنما هو ±11.

وتحديد حجم العينة المستخدمة فى الاستطلاع إنما يعتمد على اعتبارات هامة من بينها التصورات المسبقة عن تكلفة الاستطلاع، فمن الواضح أنه كلما زاد عدد المستطلعين، زادت تكلفة العينة، فتكلفة الاستطلاعات إنما تحسب عادة استنادًا إلى تكلفة التطبيق على المفحوص الواحد مضروبة فى عدد مفردات العينة.

وهنا يستحق الأمر وضع اعتبار التكلفة فى الحسبان، وعلى الباحث أن يسأل نفسه: هل يستحق الأمر مضاعفة عدد مفردات العينة من 750 مفردة إلى 1500 مفردة بهدف تقليل حدود الخطأ المتوقع من +4 إلى +3؟.

وهناك حالتان يبدو فيهما التوسع فى اختيار العينة أمرًا مطلوبًا.

الحالة الأولى: فى استطلاعات الرأى التى تجرى حول الحملات الانتخابية حيث يكون من المهم تقليل حدود الخطأ المقبول للعينة إلى أدنى حد ممكن حتى تصدق عملية التنبؤ التى تبدو أمرًا جوهريًا. بالإضافة إلى إتاحة الفرصة لاستبعاد المقترعين غير الجادين أو الذين يتعمدون التزييف. وعلى العكس من هذا النوع من الاستطلاعات، فهناك الاستطلاعات التى تتضمن العديد من أسئلة الرأي، حيث لا يكون التنبؤ الدقيق أمرًا مطلوبًا بنفس الدرجة، أو إذا كان الأمر يتطلب مجرد التعرف على الانطباعات العامة للأفراد نحو مجموعة من المرشحين أو الموضوعات، وهنا لا يهم كثيرًا ارتفاع نسبة الثقة، وبالتالى لا يهم كبر حجم العينة.

الحالة الثانية: إذا كان هدف الاستطلاع هو إيجاد الفروق بين الجماعات من حيث السن أو الجنس أو القطاع أو المجال...الخ، فإذا كان من بين الأهداف المهمة للدراسة التعرف على الرأى العام النسائى فى مقابل الرأى العام الرجالى – على سبيل المثال – فهنا يجب مضاعفة حجم العينة، طالما أن كل مجموعة منها ستعد عينة قائمة بذاتها تستخدم من أجل مقارنتها بالعينة الأخرى.

بالإضافة إلى ذلك فإن موضوع الاستطلاع وخصائص السكان المراد دراستهم هما متغيران يلعبان دورًا أساسيًا فى تحديد حجم العينة المراد دراستها، فإذا كنا بصدد دراسة أطوال الأطفال من 10 – 14 سنة فليس من المهم الحصول على عينة كبيرة العدد، فى حين أن الأمر يختلف إذا كنا بصدد دراسة أطوال الشعب المصرى كله بجميع أعماره، وهنا يستوجب الأمر الحصول على عينة كبيرة العدد.

وبمعنى آخر، فإذا كنا بصدد مجتمع سكانى شديد التجانس فيكفى أخذ عينة محدودة، أما إذا كان المجتمع محل الدراسة يتضمن تغايراً كبيراً بين أفراده فإن دراسته تستوجب سحب عينة كبيرة نسبياً، حتى تتوفر إمكانية تمثيل عدد كاف من الأفراد لكل طائفة يتضمنها المجتمع الأصلي، بمعنى أنه إذا تضاعف عدد السكان فليس من الضرورى أن يستتبعه تضاعف حجم العينة بنفس المعدل طالما أن عدد المتغيرات التى يتضمنها ذلك المجتمع لم يتضاعف بنفس المعدل، فقد نختار عينة ذات حجم واحد من مجتمعين يتشابهان فى عدد السكان ولكنهما يختلفان فى درجة التجانس بين أفرادهما، بمعنى أنه كلما زادت درجة التجانس بين أفراد المجتمع، قل حجم العينة، وكلما انخفضت درجة التجانس،احتاج الأمر إلى زيادة حجم العينة فكبر حجم العينة يوفر إمكانية جيدة للتنبؤ، بينما فقد بعض مفرداتها يؤدى إلى فقدانها لاحتماليتها.

وعلى أى الأحوال فهناك شرط مهم لابد من مراعاته فى اختيار العينة هو إعطاء فرصة الظهور لجميع وحدات المجتمع، وبمعنى آخر فإنه من الضرورى أن تكون العينة ممثلة Representative تمثيلاً جيدًا لمجتمعها الأصلي، وتعطى الباحث القدرة على أن يستنتج من العينة المحدودة ما يمكن استنتاجه من المجتمع الأصلى بدرجة مقبولة من الثقة، إلا أن ذلك لا يتم اعتباطًا، ولكنه يستند إلى شروط خاصة وأساليب معينة تحدد العينة الملائمة للاستطلاع محل الدراسة، فاختيار عينة ممثلة للرأى العام يعد مطلباً رئيسياً فى بحوث واستطلاعات الرأى العام.

4- أخطاء العينات :

هناك نوعان من الأخطاء تواجه الباحث ومن المفيد هنا أن نذكر أسبابها :

أولا: أخطاء التحيز :

تنتج أخطاء التحيز عن مجموعة من الأسباب منها :

1- إذا كان إطار العينة غير صالح.
2- إذا تحيز الباحث نفسه فى اختيار الحالات التى تروقه.
3- إذا فشل فى الحصول على نسبة ملحوظة من الإجابات.
4- إذا لم تستخدم الطرق الصحيحة فى حساب التقديرات.

ثانيًا : أخطاء الصدفة :

وهى أخطاء تتصل باختيار العينة، وتنشأ من الفروق بين أفراد العينة وأفراد المجتمع كله، وتنتج أخطاء الصدفة عن مجموعة من الأسباب من أهمها:-

1- عدم الاستجابة من جانب المبحوثين.
2- انحراف الباحث عن واجباته فى جمع البيانات.
3- استحالة الوصول إلى البيانات المطلوبة لأسباب خارجة عن إرادة الباحث والمبحوثين.
4- اختبار فترة غير مناسبة لتنفيذ البحث.
5- التعريفات والتصنيفات الغامضة.
6- عدم اختيار الأساليب المثلى فى جمع البيانات.

وترجع هذه الأخطاء إلى أننا نبحث الجزء فقط دون الكل، ويتحكم حجم العينة فى الأخطاء، فكلما كبرت العينة صغرت بالتالى أخطاء المعاينة، وتأكدت الثقة أكثر فى النتائج طالما يتبع الباحث الخطوات العلمية فى التصميم والتنفيذ، كذلك يتحكم فى هذه الأخطاء تباين المجتمع، وطريقة الاختيار،فى التصميم وأسلوب حساب النتائج مما توضحه تفصيلا نظريات علم الإحصاء.

5- أنواع العينات :

هناك نوعان من العينات، أحدهما العينات غير الاحتمالية، وهى العينات التى ينتفى منها الأسلوب العشوائى والتى من بينها العينات العمدية **pur-posive** والعينات الحصصية **Quote Sample**.

كما أن هناك العينات الاحتمالية، وهى العينات التى نهدف من ورائها إلى الحصول على استدلالات عن المجتمع الخارجي، ومثالها الواضح هو العينة العشوائية. وهى عينة تتميز بإتاحتها الفرصة لكل فرد من أفراد المجتمع ليكون عضوًا فيها.

أ - العينات غير الاحتمالية **Nonprobability Sample** وتضم :

- العينة العمدية :

يعد هذا النوع من العينات مناسباً لأغراض الاستطلاعات التى تهتم بدراسة مجموعة خاصة من الأفراد ذوى خصائص نوعية محددة لا يهم فيها تمثيل المجتمع بجميع فئاته وشرائحه، ولأنها عينة تختار بشكل عمدى لذا ينتفى منها عنصر الاختيار العشوائي، ومن هنا فتعتبر من العينات غير الاحتمالية.

وقد تم استخدام هذا النوع من العينات فى استطلاع النظام الاقتصادى الدولى الجديد، الذى قام به جهاز قياس الرأى العام بالتعاون مع معهد الأمم المتحدة للتدريب والبحث ومركز الدراسات الاقتصادية والاجتماعية لبلدان العالم الثالث والاتحاد

العالمى لجمعيات الأمم المتحدة، وذلك بهدف مراجعة مدى التقدم نحو إنشـاء نظـام اقتصادى عالمى جديد وخلق إطار لوضع وتبنى استراتيجية للتنمية العالمية.

- العينة الحصصية :

تعتبر العينة الحصصية نوعًا من العينات غير الاحتمالية، ويعتمد فى اختيار مفرداتها على تصنيف المجتمع إلى فئات معينة، تمثل قطاعات هذا المجتمع أو فئاته الفرعية التى تمثل المجتمع الأشمل، ثم يختار كل قطاع من هذه القطاعات أو الفئات الفرعية التى تمثل المجتمع الأشمل، بحيث يمثل بنسبة تواجده فى المجتمع الأصلي.

وهنا تكون العينة مماثلة للمجتمع الأصلي، أما طريقة سحبها فقد لا تتيح لكل فرد فى كل فئة أو قطاع لأن يتواجد ضمن حصة الأفراد الذين يمثلون طبقته، من هنا فقد اعتبر هذا النوع من العينات عينات غير احتمالية فاختيار أفرادها يفتقد العشوائية فالانتخاب العشوائى هو جوهر مفهوم الاحتمالية.

وتصبح العينة متحيزة إذا لم تتبع إجراءات سحب عشوائية للمفردات، فالعشوائية تتطلب إتاحة الفرصة لكل فرد فى المجتمع للظهور فى العينة.

ب- العينات الاحتمالية Probability Sample :

- العينة العشوائية البسيطة :

تعد العينة العشوائية البسيطة نموذجًا واضحًا للعينة الاحتمالية، حيث يتم اختيار جميع مفرداتها بطريقة عشوائية بعيدة عن أثر العوامل الشخصية عن طريق إتاحة فرصة الظهور فى العينة لجميع المفردات على قدم وساق، ولإبعاد العامل الشخصى من عملية الاختيار يستخدم أسلوب العينات العشوائية البسيطة، والمثل المبسط لهذه الطريقة هو إعطاء كل وحدة من وحدات المجتمع رقمًا معينًا، ومن ثم كتابة هذه الأرقام على بطاقات متماثلة من جميع الوجوه، وتخلط جيدًا تمهيدًا لعملية الاختيار ثم تختار واحدة تلو الأخرى حتى الوصول إلى العدد المقترح الذى يمثل حجم العينة.

ويخطئ البعض عندما يطلق على هذا النوع من العينات الاختيار المبنى على الصدفة، فالاختيار العشوائى على العكس من ذلك يعد عملية منظمة تسير وفق خطوات واضحة مرسومة لا تتأثر بالعوامل الشخصية من قريب أو من بعيد.

ولما كان الاعتماد على أسلوب الاختيار العشوائى السابق أمراً غير ميسور دائمًا، وخاصة فى حالة المجتمعات كبيرة الحجم، فقد أعدت جداول الأرقام

العشوائية التى تتضمن مجموعة مـن الأرقـام تأخـذ شـكل الصـفوف والأعمـدة ويـتم ترتيبها بكيفيات مختلفة.

ولاختيار عينة عشوائية وفقًا لهذا الأسلوب، فيمكن ترقيم أفـراد المجتمـع بأرقـام تبدأ من الواحد الصـحيح، فـإذا كـان حجـم العينـة لا يتجـاوز الـرقم (99) فـإن الأمـر يستوجب أعدادًا عشوائية من رقمـين، وإذا لم يكـن يتجـاوز (999) فـالأمر يسـتوجب أعدادًا عشوائية من ثلاثة أرقام، وهنـا يمكـن ضـم عمـودين معًـا أو ثلاثـة أعمـدة إلى بعضها البعض، لتمثل لنا الأرقام العشوائية المطلوبة، ثم نبدأ وبطريقة تلقائية وبـدون تحديد مسبق اختيار أى عمود فى الصفحة بحيث يعتبر نقطة الانطلاق ونسير بأسلوب هندسى ثابت إما إلى الأعلى أو إلى الأسفل أو إلى اليمين أو إلى اليسار أو بشكل جـانبى أو قطرى ونواصل الاستمرار حتى ينتهى العدد المطلوب.

- العينة الطبقية :

تعد العينة الطبقية نوعًا من العينات الاحتمالية، وهى شبيهة بالعينة الحصصية، فيما عدا أننا نقوم بإجراء إضافي، وهو تحديد نسبة كـل فئـة مـن فئـات المجتمـع ثـم تسحب حصة كل فئة بإجراءات سحب عشوائية تتيح الفرصة لأية مفردة من مفردات كل فئة لأن تكون إحدى أفراد هذه الحصة النسبية.

والعينة الطبقية من هذا المنظور تختلف عن العينة الطبقية العشوائية التى تعد مشابهة لها، فيما عدا أن أفرادها يسحبون بطريقة عشوائية، لذا يمكن إدراجهـا ضـمن العينات الاحتمالية.

- العينة الدائمة The Panel Sample:

هناك نوع من العينات يشـيع اسـتخدامه فى اسـتطلاعات وبحـوث الـرأى العـام، وهو العينة الدائمة.

ويقوم هذا النوع من العينات على فرضية أساسـية، وهـى اختيـار عينـة واحـدة ذات حجم كبـير، يشـترك فيهـا تمثيـل الجمهـور العـام واسـتخدام مفرداتهـا – حسـب الحاجة – فى استطلاعات متوالية طالما أنها صالحة للاسـتخدام بـدلاً مـن اختيـار عينـة لكل استطلاع على حدة.

ويحقق هذا النوع مـن العينـات متطلبـات اسـتطلاعات الـرأى العـام التـى مـن أهمها:

1- حسن تمثيلها للمجتمع وفقًا لمجموعة من المتغيرات الأساسـية، وبالتـالى إمكانيـة تقييم النتائج على المجتمع الأصلي.
2- سرعة الحصول على النتائج.

3- تقليل نفقات تصميم وسحب العينة.
4- اكتشاف العلاقات الارتباطية بين آراء الشخص وبين بعض المتغيرات الأساسية مثل سنه وجنسه ومهنته ومستواه التعليمي، فى إطار بيئته والمتغيرات الحضارية التى يحيى فى ضوئها.
5- دراسة التغيرات التى قد تحدث فى آراء الأفراد أو اتجاهاتهم فيما يتعلق بالأحداث التى لها امتدادها الزمني.
6- تكوين بنك للمعلومات عن طريق تجميع بيانات متعددة عن مفردات العينة يتم جمعها من خلال الاستطلاعات المتوالية لنفس الأفراد.

ولكى يتم التغلب على الآثار السلبية التى قد يحدثها استخدام هذا النوع من العينات بسبب التغيرات الديموجرافية التى قد تؤثر على تركيب المجتمع مثل الوفاة أو الحراك المهنى أو الهجرة الداخلية أو الخارجية أو التعرض المستمر الناشئ عن التطبيق على مفردات العينة والتى قد يكسبها نظرة نقدية قد لا تتوافر لدى جمهور المجتمع العادي، يراعى إجراء مجموعة من الاعتبارات من أهمها:

1- أن تسحب عينة دائمة عقب كل تعداد عام تجريه الدولة كل عشر سنوات أو تعداد بالعينة والذى يتم على مدار خمس سنوات بحيث تسقط العينة السابقة بالتقادم بظهور مؤشرات العينة الجديدة.
2- أن يتم دوريًا اختبار مدى تمثيل العينة للجمهور العام الذى سحبت منه استنادًا إلى التقديرات التى تقوم بها الجهات الإحصائية مثل الجهاز المركزى للتعبئة العامة والإحصاء فى مصر عن الخصائص الديموجرافية للسكان.
3- التجديد المستمر للعينة، بحيث تحدد نسبة مئوية من مفردات العينة سنويًا يصطلح عليها كأن تكون نسبة 5%، 10% حسب قناعات الباحث والإمكانات المتوافرة له، على أن تحل محل هذه المجموعة المستبعدة مفردات من العينة البديلة التى تختار أساسًا لتحقيق هذا الغرض.
4- قياس مدى صلاحية العينة، بأن تختار بعد إجراء عدة استطلاعات للرأى عينة أخرى بنفس المواصفات يستطلع رأيها حول ذات الموضوع الذى سيجرى حوله الاستطلاع لمقارنة نتائجها بنتائج العينة الدائمة بحيث تحسم نتيجة المقارنة مدى صلاحية العينة الدائمة للبقاء كعينة ممثلة للرأى العام من عدمه.

ولا يعتبر أمر سحب عينة دائمة ممثلة للجمهور العام أمرًا سهلاً، حيث إنها تستغرق وقتاً طويلاً وتتطلب جهدًا ضخمًا، لكونها تختار بمواصفات معينة ووفق قواعد دقيقة.

- العينة الموجَّهة للرأى العام :

بالإضافة إلى تصميم عينات لقياس الرأى العام تستخدم فى الأغراض المختلفة – طبقًا لما يتطلبه موضوع الدراسة – فمن المهم أيضاً تصميم عينة لقياس رأى الجماعات الموجهة للرأى العام يمكن اللجوء إليها إذا اقتضت بعض الاعتبارات إجراء دراسات يكون التركيز فيها على رأى الفئات المختلفة الموجِّهة للرأى العام، فمن شأن ذلك إتاحة الفرصة للتعرف على مدى التعارض والتقابل بين آراء عينة قادة الرأى وبين عينة الجمهور العام لإدراك اتجاهات التفاعل والتوجيه فى الرأى العام إزاء بعض القضايا المهمة.

ومفهوم الجماعات الموجهة للرأى العام المستخدم فى هذا الإطار هو مفهوم مرادف "لجماعات الضغط" التى يقصد بها مجموعة من الأفراد تجمعهم تكوينات معينة وتدافع عنهم مصالح وقيم وأهداف محددة ويتاح لهذه الجماعات المتميزة القيام بتنظيم نفسها فى المجتمعات المفتوحة، فى شكل جمعيات وهيئات ونقابات وأحزاب، ويعنى هذا أنها تستطيع التدخل فى تفاعلات تشكيل الرأى العام، كما يعنى أيضًا إمكانية ممارستها تأثيرًا مباشرًا على جهاز الحكومة وبرامجها من خلال مواقفها المختلفة أو دخولها كشريك فى تشريع القوانين والنظم.

6- بناء المقياس :

عند الوصول إلى مرحلة تصميم أداة الدراسة لابد من النظر إليها أولاً كهدف محدد والنظر إلى المضمون الكلى للأسئلة التى تتضمنها باعتبارها موضوعات كلية صيغت بأسلوب معين ومن أجل تحقيق هدف بذاته، وقد تتضمن أداة الدراسة شكلاً أو أكثر من أشكال جمع البيانات، فقد تكون كلمات مطبوعة أو مجموعة من البطاقات أو رسوماً توضيحية أو قوائم أو صوراً وكلها أمور مشروعة طالما أنها تقدم من التوضيح وتجعل المقابلة أكثر فائدة، وتعين المبحوثين على الإدلاء بآرائهم.

وعلى أى الأحوال، فعند استخدام أى من هذه البنود فلابد من الوضع فى الاعتبار المضمون العام للاستبيان وأن بنوده مهما اختلفت نوعيتها فهى جزء من هذه الأداة القياسية وأنها لابد وأن تؤدى فى النهاية إلى توصيل الأفكار العامة كما

هو مقصود منهـا إلى جمهـور المسـتطلعين كجـزء مـن أجـزاء تلـك الأداة ذات الهـدف العام.

ومن الأمور التى يجب وضعها فى الاعتبار فى بناء المقياس ما أشار إليه لازارسفيلد Paul Lazersfeld فى مقاله عن فن السـؤال فى لمـاذا the art of Asking why الـذى يذهب فيه إلى وجود مبادئ ثلاثـة مـن شـأنها أن تحكـم وضـوح وتحديـد السـؤال فى استبيانات الدراسة ذات هذا الطابع وهى المبادئ التالية :

المبدأ الأول: التحديد :

ويتعلق هذا المبدأ بماهيـة السـؤال: مـا طبيعـة المعلومـات التـى يريـد الباحـث الحصول عليها؟ وما الأهداف التى يسعى إلى تحقيقهـا مـن وراء أداة الدراسـة؟ وهـل الهدف هو قياس درجة معرفة المبحـوث بالمشـكلة المطروحـة أو نـوع البيانـات التـى يملكها؟ أم الهدف هو استطلاع رأيه حول مشكلة مقدمة سواء عن طريـق الموافقـة أو الرفض أو الاختيار من بدائل مطروحة؟ أم أن الهدف هو ترك فرصة لـه لـلإدلاء برأيـه بلا تقييد عن طريق طرح أسئلة مفتوحة؟

هذه الأسئلة جميعاً لابد للباحث من أن يطرحها على نفسه قبـل أن يصـمم أداة دراسته، كما يجب أن يقدمها بصيغة قابلة للفهم لأفراد عينة الدراسة.

المبدأ الثاني: هو التمييز أو التفرقة بين الأفراد:

والمقصود هنا هو أن تصاغ الأسئلة بأسـلوب يسـمح للمسـتجوب بالإجابـة عنهـا إجابة ذات معنى يتسق وخبرة المستجوبين، بحيث تكون الأسئلة المطروحـة ذات بـال بالنسبة لهم. ولا يعنى ذلك أن يصبح السؤال غاية فى التعقيد أو الفنية، ولكنـه يعنـى أن تصاغ أسئلة قابلة للفهم حتى تتاح إمكانية الإجابة عليها.

وعلى سبيل المثال فإذا طرحت مجموعة مـن الأسـئلة تتنـاول معلومـات زراعيـة كأسلوب زراعة محاصيل معينة ووقت زراعتها على مجموعة من الفلاحين، يصبح مـن غير ذات المعنـى أن تطـرح نفـس الأسـئلة بمعناهـا وصـياغتها عـلى أفـراد حضريـين لا يعملون بالزراعة، فالمستجوب عادة يقدم إجابته من خلال خبرته الحاضرة أو الماضية، وليس بوسعه أن يدلى بدلوه فى موضوعات لا علم له بها ولم يخبرها من قبل.

إلا أن هذا الأمر يعتبر أكثر أهمية بالنسـبة لبحـوث السـوق Market Research منه فى الاستطلاعات السياسية، حيـث تعتمـد الأخـيرة عـلى افـتراض أن كـلا منـا يملـك

رأيه السياسى الخاص به، فمن المفترض أن أى شخص راشد أو من حقه التصويت فى الانتخابات يملك حصيلة من المعلومات السياسية، ومهما كانت هذه المعلومات ضئيلة إلا أنها موجودة. إلا أن ذلك قد لا يتحقق – من الناحية العملية – بالنسبة لرجل الشارع أو الأفراد ذوى المستوى التعليمى المنخفض، خاصة فى المجتمعات النامية التى لم تستقر فيها الديمقراطية بعد.

أما فيما يتعلق ببحوث السوق، فالأمر يحتاج إلى خبرة الأفراد الشخصية فيما يوجه إليهم من أسئلة، فإذا كنا بصدد سؤال يتناول مقروئية بعض الجرائد، فعلى الباحث هنا أن يوجه للمبحوث سؤاله بالشكل الآتي: ما الجرائد التى اعتدت قراءتها خلال الأشهر الستة الماضية؟.

فإذا عدد له المبحوث بعض الجرائد، فيمكن أن يسأله: ما الجريدة التى تفضلها أكثر من غيرها؟

ويستطيع المبحوث من خلال هذه الطريقة أن يجيب فى إطار خبرته الشخصية، كما يكون الباحث قد وجه السؤال بطريقة أكثر تحديداً وتناول الموضوع بمدخل أفضل، مما لو كان قد وجه السؤال بأسلوب مباشر كأن يسأله: أى نوع من الجرائد تفضل؟.

كذلك فمن الصياغات الضعيفة أن توجه إلى المبحوثين أسئلة تكون إجابتها أمرًا مفروغًا منه فى إطار قيم الحضارة التى يعيش فيها الفرد كأن يسأل مجموعة من الأفراد من ذوى مستوى تعليمى مرتفع سؤالاً عن أهمية تعليم أبنائهم طالما كان التعليم من الأمور المهمة وفقًا للحضارة التى يعيش فيها هؤلاء الأفراد، أو أن يسأل أفراد يعيشون فى مجتمع ديمقراطى عن رأيهم فى حرية الرأى أو عن رأيهم فى الديمقراطية فى مجتمع أصبحت القيم الديمقراطية أمرًا مستقرًا عليه، وهنا تعتبر تلك الأسئلة غير ذات معنى أو خالية من المضمون، حيث إنها لا تقدم معلومات إضافية أو قيمة يعتد بها. كذلك فعند صياغة الأسئلة فلابد من مراعاة عنصر القبول الاجتماعى Social Acceptance الذى يؤثر على استجابات الأفراد، فإذا سألنا مجموعة من الأفراد يعيشون فى مجتمع محافظ عن سلوكهم الجنسى قبل الزواج فمن المتوقع أن تأتى الاستجابات فى اتجاه المحافظة أو فى الاتجاه الذى يتصور المبحوث ضمنًا أنها استجابة تتوافق مع اتجاه الباحث أو فى إطار القيم التى يتبناها المجتمع ويؤمن بها.

أيضًا إذا كنا بصدد إجراء استطلاع سياسى وتضمنت عينة الدراسة مجموعة من الأميين أو من ذوى المستوى التعليمى المنخفض، ونعلم مسبقاً أنهم لا يملكون

معلومات كافية حول الأمور العامة أو الموضوعات السياسية، فمن المتوقع أن نحصل على استجابات غامضة أو غير متسقة، ويرجع ذلك إلى ضآلة المعلومات التى يملكونها حول تلك الموضوعات، وقد يتحرجون من الاعتراف بضآلة تلك المعلومات، أو يحاولون الظهور بمظهر الذى يعرف بينما هم فى حقيقة الأمر لا يستطيعون تكوين رأى متبلور حول ما يسألون فيه، وتمدنا دراسات الرأى ببعض الشواهد التى تتجه إلى أن رجل الشارع - فى أغلب الأحوال - لا يملك معلومات كافية عن الموضوعات التى يسأل فيها باحثو الرأى فى الاستطلاعات السياسية، علاوة على ذلك فالاستجابات فى المجال السياسى لا تصبح ذات معنى إلا إذا وضعت فى إطارها السياسى العام.

ثالثًا: جس نبض الرأى العام :

وقد جس نبض الرأى العام فى الولايات المتحدة وامتدت إلى خارجها عن طريق ما يسمى بعمليات جالوب Gallup، وهو الرجل الذى أضطلع بتدريس الصحافة فى جامعة إلينوى Illinois وقام بمهمة جس نبض الرأى العام بين القراء لصحيفة المدينة، وأدى هذا إلى تضاعف توزيع الجريدة وإلى اشتهار اسمه خارج مدينته.

ويقوم السائلون الذين يباشرون عمليات جس النبض فى سبيل تحقيق اختباراتهم باتباع الخطوات الآتية:

1- تتخذ طريقة القرعة من واقع الكشوف الانتخابية أو من اختيار يقوم على المصادفة لمنزل أو مسكن ولفرد من كل حى فى المدينة حيث يتجه إليه الباحث، وهذه الطريقة هى من صميم قاعدة الاحتمالات بشرط أن تراعى وسيلة الاحتمالات دون خرق لها، وقد يضيع الباحث وقتا طويلا لتعيين الفرد الذى سيسأله، ومعرفة ساعات فراغه لمقابلته، وعلى الرغم من أن نفقات هذه الطريقة مرتفعة ولكنها تستخدم كأفضل الوسائل للحصول على نتائج دقيقة.

2- وهناك طريقة أخرى، وهى أن يقوم الباحث بوضع خطة اختيار عينات الاستفتاء من خلال استشارات ومداولات وتفكير، من خلال إحصاءات دقيقة وفئات وأوساط اجتماعية مختلفة تبعا للمهنة والمنطقة والسن والأنوثة والذكورة، وكل فئة تكون مجموعة قائمة بذاتها من مجموعات البحث والدراسة، وإذا اتبعنا هذه الطريقة لتحديد نسبة الأغنياء، ومن فى بحبوحة من العيش، ثم متوسطى الحال، والفقراء، فيحسن أن يراعى فى هذه الحالة اختيار

مجموعات مستقلة بقواعد محددة Normes، على أساس هل الفرد يملك المنـزل أو هو مجرد مستأجر له؟ وهـل يملـك ضـيعة أو عقـار فى الريـف؟ وهـل تتـوافر لديه الكهرباء والمـاء والغـاز والتليفـون والثلاجـة الكهربائيـة والراديـو والغسـالة الميكانيكية والتليفزيون، وهل يملك سيارة، وتحت إمرته بعض الخدم؟ وما الـذى يدفعه كإيجار لمنزله؟

والتدبيج يتطلب الدقة مع البساطة فى وضع أسئلة الاستفتاء حتى يمكن الإجابـة عليها بسهولة وبسرعة وبنعم أو بلا، ويجب ألا يكتفـى بشـق مـن السـؤال لمجموعـة، وبشق آخر لمجموعة أخرى، ثم يجب مراعاة اختيار المحققين بحيث يكونوا على دراية كافية بعمليات جس النـبض والاسـتفتاء، وأن يكونـوا قـد درسـوا العلـوم الاجتماعيـة، وتتبعوا محاضرات معهد الرأى العام، ويتعـين أن يراعـوا فى أسـئلتهم أن يخلقـوا الجـو الملائم لها، مع البساطة والوضوح والدقة وأن تكون تصرفاتهم طبيعية لا تكلُّـف فيهـا، مع الوثوق من كفاياتهم وشخصياتهم وظروف الذين سيتلقون الأسئلة، فلا يطلب مثلا من رجل أصلع رأيـه فى تـرويج فرشـاة شـعر وإطالتـه، ويجـب مراعـاة إيجـاد عوامـل تجذب السائل إلى الذى يلقى عليه السؤال المطالب برأيه، وأن يحرص على سـؤال كـل فرد حتى لا يتأثر كـل مبحـوث بـالآخر، وعـدم تعليـق السـائل بحـال عـلى الإجابـات، ويجب أيضا عدم إغفال عامل مهم فى نجاح الاستفتاء وهو جذب النـاس بصـفة عامـة إليه وإقناعهم بأن الاستفتاء للصالح العام، وللكشف عن أدواتهـم وعلاجهـم بالأدويـة الملائمة، وأنه لا جدوى من العـلاج والـدعوة للفكـرة إذا تعـذرت معرفـة اتجـاه الـرأى العام، ويمكن جس الرأى العام قوميا بالقيام بتنسيق العمل بين معاهد الرأى العـام فى البلدان المختلفة وهى تبلغ العشرات وذلـك بـاجتماع مكاتبهـا سـنويا لدراسـة تنظـيم خططها والإعداد لاستفتاء على مستوى دولى واسع النطاق.

وأخيرا يحسن أن نشير إلى أن نجـاح عمليـة الاسـتفتاء لجـس نـبض الـرأى العـام يتوقف على مدى دقتها، وكفاية القائمين بها، وصلاحية الإحصاءات، مع إعطائها فسحة من الوقت تتناول القيام بالاستفتاء، وملاحظة احتمال الخطأ ويبلـغ أقصـاه نحـو 3%، وعدم إغفال عوامل أخرى كتغيير الميـول لأسـباب ليسـت فى الحسـبان تتنـاول الحيـاة الزراعية أو الصناعية وما يحيط بهما من مشكلات تؤثر فى أصـحاب الـرأى العـام مـما يتعين معه اتخاذ الحيطة تجاه هذه العوامل.

وهذا يعنى كما قال المفكر والفيلسوف الفرنسى المشهور "فولتير" Voltaire: "إن الرأى يحكم العالم، ولكن العقلاء والحكماء فى النهاية هم الذين يقودون هذا الرأي".

أنواع الأسئلة :

1- أسئلة المعلومات أو أسئلة التصفية :

يستخدم هذا النوع من الأسئلة فى جمع المعلومات، أو فى التفرقة بين الأفراد الذين يملكون معلومات كافية عن القضية موضوع الاستطلاع ومن لا يملكون عنها شيئًا. لاستبعادهم من عينة الاستطلاع، فالأفراد الذين لم يسمعوا أو لم يقرأوا شيئاً عن تلك القضية لا يستطيعون أن يقدموا رأياً يمكن التعويل عليه.

كذلك يستخدم هذا النوع من الأسئلة كنوع من أنواع الأسئلة الاستطرادية التى تسأل لجميع الأفراد كمقدمة جيدة تمهد للدخول فى الموضوع الأساسى بالنسبة للأفراد الذين يكونون رأيًا عن القضية المطروحة، وينوى الباحث الاستمرار معهم فى طرح الأسئلة.

إلا أنه لا يكفى الاستجابة بنعم سمعت أو قرأت عن الموضوع ليدل ذلك على أن المبحوث قد كون رأياً عن القضية موضوع الاستطلاع، ولذلك تعد الأسئلة التالية أسئلة هامة للاستدلال منها على كم المعلومات التى يملكها المستجيب عن القضية المطروحة ومصدرها وجوانب النقص فيها علاوة على أنها تكشف لنا عن نسب الموافقة والمعارضة، كما أنها تفرق بين الأحكام التى تبنى على أساس مدروس، والأحكام التى تأتى اعتباطًا وبلا دراسة كافية.

2- الأسئلة ذات البعدين أو ذات النهايات المغلقة:

ونعنى بها الأسئلة التى تأتى الإجابة عليها فى اتجاهين مثل: نعم/لا أو صواب/ خطأ أو أوافق/ لا أوافق. وحدود تلك الاستجابة فى هذه الحالة تكون واضحة، كما أن لها أهمية قصوى فيما يتعلق بالأسئلة التى تهدف إلى جمع الحقائق Facts أو البيانات الأساسية عن المبحوث مثل: هل أنت متزوج؟ هل تملك مسكنك؟ هل لك بطاقة انتخاب؟ هل أنت منضم إلى نقابة؟ ... الخ.

وفى هذا النوع من الأسئلة قد نجد قضايا مركبة، ولابد أولاً من تفتيتها إلى عناصرها الأصلية أو إلى وحدات صغيرة، ويبدو هذا أساسيًا عندما تتضمن القضية التى نتعرض لها بعدين أو أكثر أو نقاطا تفصيلية متعددة الجوانب.

وفى بعض المواقف يبدو من المرغوب فيه شرح القضية للمستجوبين فى عبارات سهلة مبسطة ومحايدة، من أجل التوصل إلى آراء أكبر عدد من أفراد العينة سواء بالنسبة للأفراد الذين سيكملون تطبيق الاستبيان – لما يملكونه من رأى – أو لمن سيتم استبعادهم لعدم معرفتهم بالقضية.

ودائمًا ما تتاح الفرصة فى هذا النوع من الأسئلة ذات الاتجاهين لإضافة فئة "لا رأى له "No Opinion" التى تصبح أكثر فهماً وفقاً للنمط الخماسى المقترح، فبدون استخدام الأسئلة الاستدلالية والأسئلة المفتوحة لا يمكننا معرفة هل من قال "لا أعرف" قد أجاب بذلك لأنه لا يعرف شيئًا عن موضوع القضية على الإطلاق، أو أنه أجاب بذلك لأنه بعد أن طرحت أمامه أطراف القضية وقام بعملية موازنة بين الموافقة والمعارضة لم يجد لنفسه مكاناً محدداً فى أى من فئتى الإجابة نعم أو لا.

ويتطلب الأمر فى بعض الأحوال عدم الاقتصار على استجابتين فقط نعم/لا أو خطأ/ صواب، حيث يتطلب الأمر إعطاء استجابات أكثر حرية واتساعًا، وهنا يمكن اللجوء إلى أسلوب الاختيار المتعدد، ويتجنب هذا الأسلوب المشكلات غير القابلة للحل فى التكويد والتحليل والتفسير، تلك المشكلات التى تحدث أحيانًا فى استخدام الأسئلة ذات النهايات المفتوحة، لذا فهذا النوع من الأسئلة كثيرًا ما يستخدم فى استطلاعات الرأى العام، حيث إنه يعد مرحلة وسطى بين الأسئلة المغلقة تمامًا أو ذات الاستجابتين وبين الأسئلة المفتوحة، ويمكن استخدام هذا الأسلوب بأكثر من شكل، فقد يستخدم فيه أسلوب القوائم Check-list أو الأسئلة الرتبية Rank Ordering أو أسئلة المزاوجة Matching answer.

وفى بعض الأحوال تقدم لنا أسئلة الاختيار المتعدد مقياسًا يشابه مقاييس الاتجاهات يتكون من ثلاثة متغيرات ويطلب من المفحوص اختيار الاستجابة التى تلائمه. إلا أن هذا الأسلوب تكتنفه بعض العيوب من بينها:

أ - أن بعض المبحوثين يتحاشون اختيار طرفى المقياس، فيأتى توزيع الأفراد متركزاً فى المنطقة الوسطى من المقياس.

ب- قد يختار الأشخاص الذين لا يعرفون شيئًا عن الموضوع أية إجابة تتراءى لهم بالصدفة، ويظهر ذلك أحياناً فى حالة قلة نسبة الفئة لا أعرف.

ج- يصعب أحيانا تجميع كل فئات سؤال معين لكى يشكل مقياسًا بالشكل المطلوب.

غير أن استبعاد الأفراد الذين لا يعرفون - منذ البداية - عن طريق استخدام أسئلة التصفية تجعل استجابة "لا أعرف" أو "لا رأى لي" أكثر واقعية، ويمكن حسابها حساباً دقيقًا، هذا بالإضافة إلى أن الأسئلة المفتوحة فى نفس التصميم تمدنا على الأقل ببعض المعلومات عن طبيعة تلك الاستجابة، كما أنها تتيح لنا بعض المؤشرات عما إذا كان تجنب الوضع المتطرف على المقياس يحدث بوعى أو بغير وعي.

3- الأسئلة ذات النهايات المفتوحة :

يعـد هـذا النـوع مـن الأسـئلة ذات أهميـة خاصـة عنـدما يشـعر مصـمم أداة الاستطلاع أن هناك معلومات جانبية أو إضافية تفيد فى إثراء عملية التحليل خاصة فى مجال مادة تتعلق بالاتجاهات، كأن يسأل الباحث: إلى أى حد تعـد الأمـور السياسـية أمرًا مهمًا بالنسبة لك؟ أو يسأل: صف لى تاريخك العائلى فى مجـال النشـاط السـياسي. ولا شك أن بعض هذه الأسئلة قد يجيب عليها المبحوثون بالإيجاب أو بـالنفي، ولكـن عند هذا المستوى من التعقيد فإن مزيدًا مـن التفصـيلات أو نوعـاً مـن أنـواع العمـق النفسى الذى يحتاج إليه الاستطلاع يصبح أمرًا مطلوبًا، حيث تصبح الإجابـة بالإيجـاب أو بالنفى غير كافية، وتعمل الأسـئلة المغلقـة أيـا كـان نوعهـا كأسـئلة تمهيديـة يمكـن الانتقال من خلالها إلى أسئلة مفتوحة تؤدى إلى مزيد من التعمق.

وأهم ما يميز الأسئلة المفتوحة أنها تمـدنا باسـتجابات حـرة تعـين فى التوصـل إلى الآراء التلقائية للأفراد، كما تسمح لهـم بـالتعبير عـن وجهـات نظـرهم بـدون حـدود، حيث إنهم يستخدمون أسلوبهم الخاص وعباراتهم الشخصية مما يساعد الباحث على التوصل إلى الاتجاهات المختلفة لتفكيرهم. أيضًا فما يفقد بسبب دقة تحليـل الأسـئلة المغلقة ومحدودية فئاتها يمكن تعويضه مـن خـلال الأسـئلة ذات النهايـات المفتوحـة، ولكن أشد ما يحتاج إليه هذا النوع من الاستجابات هو التدقيق فى التفريغ والتحليـل والتبويب للتوصـل إلى فئـات كـبرى للإجابـة بعيـدة عـن ذاتيـة الباحـث، إلا أن هـذه البيانات فى أيدى المفسرين المدربين يمكن أن تصنف وتحلل بدقة، وقد تصبح نتائجهـا أكثر دلالة ومعنى وأكثر صدقًا مـن النتـائج الجامـدة للأسـئلة ذات النهـايتين أو أسـئلة الاختيار المتعدد.

4- أسئلة السببية :

يتجه هذا النوع من الأسئلة إلى معرفة السبب "لماذا" مثل: لماذا يتبنى فرد العينة آراء معينة؟ ويمكن أن يُسأل المبحوث أسئلة "لماذا" بعد جميع الأسئلة التى توجه إليه – إذا كان هناك مبرر لذلك – كما تأتى بصفة خاصـة بعـد الأسـئلة المفتوحـة، كـما قـد تكون فى بعض الأحوال جزءاً من إجابته على الأسئلة المفتوحة ذاتها.

وعلى الرغم من أن الأسئلة المفتوحة يقصد بها أساسًا سبر غور المبحوث والتعرف على رأيه بمزيد من التعمق من عدة زوايا مختلفة، فإن أسئلة السببية تسعى أيضاً إلى نفس الهدف بالإضافة إلى المساعدة فى وصف الرأى من وجهة النظر الكيفية.

5- أسئلة شدة الرأى :

تهدف الفئة الخامسة من الأسئلة إلى قياس شدة الرأي، ويمكن أن يأتى هذا النوع من الأسئلة تالياً على الأسئلة المغلقة، كما يمكن أن يأتى أيضاً تالياً على الأسئلة المفتوحة إذا كان هناك سبب يدعو إلى ذلك، وهناك أكثر من نمط يمكن استخدامه لقياس شدة الرأى فى بحوث قياس الرأى العام. من بينها الرسوم البيانية أو التخطيطية Diagrammatic Scale التى تساعد على قياس استجابات المفحوصين من خلال طرفين للموافقة تقطعهما نقطة الحياد.

ومن شأن هذا المنحى الخماسى إتاحة الفرصة للاستفادة من فئات خمس من الأسئلة، وتحت أية فئة من هذه الفئات يمكن إدراج أى عدد من الأسئلة اعتماداً على القضية المطروحة وعلى الظروف التى يجرى فيها الاستطلاع.

فبعض المواقف تقتضى نوعًا معينًا من الأسئلة، بينما تقتضى بعض المواقف الأخرى نوعاً آخر منها أو نوعين أو ثلاثة معًا مما يتيح إمكانية التعرف على كل ما يريد المبحوث أن يدلى به من رأى وبكيفيات متعددة وفى شتى مراحل تشكيل الرأي.

فقد يحتاج استطلاع معين إلى خمسة أو ستة أنواع من الأسئلة فقط، وقد نجدها فى نفس الوقت تغطى النوعيات الخمس معًا هذا علاوة على أن هذا المنحى يحتوى على الانتقادات التى عادة ما توجه إلى الاستبيانات فى استطلاعات الرأى وهى :

أ - أن بعض الأسئلة لا تفرق بين من يملك ومن لا يملك من معلومات عن مشكلة يستطلع الرأى حولها.

ب- أن بعض الاستجابات لا يكفى الاقتصار فيها على الإجابة بنعم أو بلا.

جـ- أن بعض الاستطلاعات تغفل السؤال عن السببية، بينما يحتاج الأمر فى بعض الاستطلاعات إلى التعرف على أسباب الاستجابة التى يستجيب بها المبحوث.

د - أن بعض الاستطلاعات لا تكترث بمتغير الشدة، بينما يفيد ذلك فى التعرف على مستويات القبول ومستويات الرفض لدى المستجيبين.

هـ- عدم القدرة على التفرقة فى بعض الأحوال بين الأشخاص الذين يدققون فى الإجابة ويمحصون فى أطراف القضية قبل الإدلاء برأيهم وبين الأشخاص الذين يستجيبون كيفما أتفق.

و- يتم تلافى النقد المتعلق بعدم فهم جميع الأشخاص للعبارات الواردة فى الاستبيان بنفس المعنى ونفس الأسلوب.

تجريب صياغة الأسئلة :

يأتى بعد مرحلة تصميم الأسئلة تجريب صياغتها، حتى لا تأتى أسئلة غامضة أو متحيزة أو غير مفهومه، وأحياناً ما يحتاج الأمر إلى إجراء عدة تجارب للصياغة، خاصة إذا كان الاستطلاع سيجرى على عينات قومية بما تتضمنه من اختلاف فى المستوى التعليمى والمستوى الاقتصادي، أو إذا كانت تلك العينة تتضمن مناطق مختلفة قد تتباين فى أسلوبها لاستخدام العبارات أو فهمها لها، حتى يتم التأكد من أن هذه الأسئلة مفهومه لأفراد الجمهور العام بشتى فئاته ومستوياته، وحتى تأتى الأسئلة معبرة عما هو مقصود بها بالفعل.

وهناك العديد من الخطوات التى يمكن من خلالها التأكد من سلامة الأسئلة وملاءمتها وعدم تحيزها.

ويمكن فى هذا الأمر الاستعانة بباحثى الميدان فى طرح الأسئلة على الجمهور العام بهدف تجربه الصياغة وتلقى الاعتراضات التى تتعلق بصياغة الأسئلة أو مضمونها أو أسلوب طرحها، ويتم تجميع الملاحظات وإجراء التعديلات المناسبة.

على أن يكون تركيز الباحثين فى هذه التجربة على الصياغة ذاتها وليس بهدف التوصل إلى نتائج تتعلق بالقضية المطروحة للدراسة.

ولكن إذا ظل هناك شك بعد القيام بهذه الإجراءات فى أن صياغتين لسؤال واحد تحملان نفس المعنى ولا ندرك أيهما أكثر دقة وملاءمة وأقل تحيزًا، فمن الممكن إجراء تجربة للتحقق من أفضلية أيهما بطريقة قسمة الاستبيان أو تصميم صورتين متكافئتين للمقياس Split Ballot ويتم من خلال هذا الأسلوب تجميع الأسئلة التى يرجى التأكد من سلامة صياغتها فى صورة (أ) ووضع الصياغة الأخرى من الأسئلة فى صورة (ب) وتطرح إحدى الصور على عينة من الأفراد، كما تطرح الصورة الثانية على مجموعة أخرى مماثلة لها. ومن خلال مقارنة نتائج كل منهما بالأخرى يمكن الكشف عن مناحى التحيز والتوصل إلى العبارات غير الملائمة التى قد تؤثر على السؤال برمته.

ومن الممكن استخدام الأسلوب نفسه لحساب ثبات أداة الدراسة بعد التأكد من سلامة الصياغة ومناسبتها لأفراد العينة، إلا أنه يفضل عادة فى حساب ثبات أداة الدراسة فى استطلاعات الرأى العام اللجوء إلى أسلوب التطبيق/ وإعادة التطبيق Test Pretest – وحساب معامل الارتباط أو معامل الاتفاق بين التطبيقين، على أن يتم ذلك بالنسبة للاستبيان ككل، كما يتم بالنسبة لكل سؤال على حدة مع استبعاد الأسئلة ذات

الثبات المنخفض أو تعديلها – إذا كان وجودها ضروريًا – وإعادة التجربة مرة أخرى حتى يتم التأكد من أن جميع الأسئلة ذات معامل ثبات مقبول، فانخفاض معامل ثبات أى سؤال يؤثر بلا شك على معامل الثبات العام لأداة الدراسة.

موقع الأسئلة داخل الاستبيان :

يمثل موقع السؤال بين مجموعة من الأسئلة داخل الاستبيان أهمية خاصة، فقد يؤثر وجود معلومة معينة على الأسئلة التالية عليها بشكل غير مرغوب فيه.

وهنا يمكن اللجوء أيضًا إلى أسلوب الصورتين المتكافئتين للاستبيان، بحيث يطبق استبيانان يختلفان فى طريقة ترتيب الأسئلة على مجموعتين متماثلتين للتأكد من مدى تأثر أفراد العينة بأسلوب وضع الأسئلة.

7- المقابلة واختيار باحثى الميدان:

تعد عملية قياس الرأى العام مزجاً بين العلم والفن، فعمليات مثل اختيار العينة وتحديد حجمها وأسلوب المعالجات الإحصائية وعمليات الضبط المنهجي، الذى يحتاج إليها أى استطلاع جيد، تدرج بلا شك فى إطار العلم، أما عمليات المقابلة فما زالت تعد عملية فنية، وتدرج تحت ما يسمى بفن المقابلة، على الرغم من أن علم النفس التطبيقى قد حدد لها أسسًا واضحة.

فالباحث الميدانى يجب أن يتمتع بمجموعة من الصفات المطلوبة لعمله كمقابل كأن يكون متفهمًا، متواضعًا، ذكيًا، متسامحًا، ذا مظهر مقبول، ذا قدرة على الاسترسال فى الحديث دون إطناب، كما يجب أن يكون سامعًا جيدًا يجيد الإنصات إلى محدثيه.

ويذهب هبنسى إلى أن المقابل الناجح لابد وأن تتوافر له صفات ثلاث :

أ - أن يكون بسيطاً مع نفسه ومع الآخرين أثناء المواقف الاجتماعية.

ب- أن يكون حساسًا للمواقف الصغيرة التى قد تسبب للمبحوث حرجًا.

ج- أن يعرف تماماً متى وبأى كيفية يحتاج فيها إلى تكييف سلوكه مع الموقف الذى يوجد فيه فى لحظة معينة.

وتتطلب عملية استطلاع الرأى العام دائمًا توفير الأعداد المطلوبة من الأفراد الذين تتوافر فيهم الاشتراطات اللازمة للقيام بهذا العمل، والذين تتوافر فيهم الكفاية العلمية والعملية، هذا علاوة على القدرات الذاتية، ذلك أن عملية قياس الرأى العام لا تعتمد فقط على الكفاءة العلمية، ولكن لابد من توافر القدرات الخاصة إلى

جانبها، كما أنه لا يمكن الاعـتماد عـلى الكفـاءات الشخصـية دون أن تصـقلها الكفايـة اللازمة، وهما مطلبان لازمان لمن يتصدى لهذا العمل الخطير.

8- مسوح الرأى العام:

المسح فى الاصطلاح اللغـوى مـن مسـح المسـاح الأرض مَسْحًا ومسـاحة : قاسـها بالذراع ونحوه وتماسح الرجلان تصادقا أو تبايعا فتصافقا ويقال: التقـوا فتماسـحوا أى تصافحوا، أما مسح الرأى العام اصطلاحا فهو: محاولة منظمة للحصول على معلومـات من جمهور معين أو عينة منه عن طريق استخدام اسـتمارة الاسـتفتاء أو المقـابلات أو الملاحظة العلمية بهدف توفير المعلومـات حـول موقـف أو مجتمـع أو جماعـة، لكـن بعض مسوح الرأى العام لا تقصر أهدافها على مجرد الوصف، بل تسـعى إلى الكشـف عن العلاقات الارتباطية لتفسير أبعاد الظاهرة موضوع الدراسة.

ويلاحـظ أن مصـطلحات "الاسـتغناء"، القيـاس"، "المسـح" تسـتخدم فى بعـض الدراسات الإعلامية العامـة عـلى أنهـا مترادفـة مـع أن لكـل مصـطلح دلالتـه الخاصـة فالاستفتاء يعنى عرض موضوع عام أو قضية كلية على الأمة، والقيـاس أداة تقـدر بهـا مواقف الرأى العام، بينما المسح منهج يتم من خلالـه تـوفير أكـبر قـدر مـن الحقـائق والمعلومات عن الجمهور، ولا يقـف عنـد حـد الوصـف، بـل يتجـاوز ذلـك إلى تفسـير الحقائق والمعلومات وربط الأسباب بالمسببات الحقيقة والقيمـة المرجعيـة للأمـة مـن خلال آلية معينة تستخدم فيها طرائق متباينة لقيـاس مواقـف الـرأى العـام وتقـديره والتأكد من صحة وسلامة المعلومات التى تم الحصول عليها.

ويستهدف مسح الرأى العام التعرف على الآراء والأفكار والاتجاهـات والمفـاهيم والقيم والدوافع والمعتقدات والانطباعات والتأثيرات المختلفة لدى مجموعـات معينـة من الجماهير تبعا للهدف من إجراء المسح.

ويتحـدد حجـم ونوعيـة الجمهـور الـذى تجـرى عليـه الدراسـة المسـحية وفقـاً لمجموعة المعايير التالية:

1- معيار النطاق الجغرافى للجمهور، الذى يمكن بمقتضـاه تقسـيم المسـح إلى مسـح عام يشمل الجماهير فى مختلف المناطق داخل الوطن مثلا أو فى الدولـة العربيـة أو الإفريقية، أو مسح كلى يشمل الجماهير فى محافظة أو مدينة أو قرية معينة.

2- معيار نوعية الجمهور الذى تجرى عليه الدراسة، ويمكن بمقتضاه تقسيم المسح إلى مسح عام يشمل مختلف فئات الجماهير، ومسح خاص أى يشمل فئة معينة كالأطباء أو المهندسين أو العمال مثلا، ويتداخل معيار النطاق الجغرافى مع معيار نوعية الجمهور بحيث يمكن إجراء مسح عام للجمهور العام أو مسح عام للجمهور المحلي، كما يمكن إجراء مسح عام، أى على نطاق خاص من الجمهور، ومسح محلى لفئة خاصة من الجمهور.

3- معيار الأسلوب الإحصائى المستخدم فى تحديد مجتمع الدراسة، والذى يمكن بمقتضاه تقسيم المسح إلى مسح شامل أى أن تجرى الدراسة فيه على كافة أفراد المجتمع، ومسح بالعينة أى باختيار عينة ممثلة من مفردات المجتمع لإجراء الدراسة عليها، ويتداخل هذا المعيار أيضا مع المعيارين السابقين حيث يمكن مثلا إجراء مسح عام للجمهور العام باستخدام العينة، أو مسح محلى خاص شامل، أو باستخدام العينة وهكذا.

كما تختلف مناهج المسح أيضا من حيث أسلوب العرض الذى يمكن بمقتضاه تقسيمها إلى نوعيتين هما المسح الوصفى الذى يكتفى فيه الباحث بتوصيف الظاهرة موضع الدراسة دون الدخول فى أسبابها، والمسح التفسيرى الذى يشمل – إلى جانب الوصف – على عرض للأسباب التى أدت إلى ما هو حادث فعلا، وما يمكن عمله لتغييره فى الاتجاه الصحيح، وتمثل النتائج التى تسفر عنها الدراسات المسحية للرأى العام ذخيرة أساسية من المعلومات التى تفيد فى ترشيد السياسات الإعلامية، ورسم الخطط الإعلامية على أساس سليم، وتوجيه الحملات الإعلامية المركزة على نوعيات معينة من المواد الإعلامية بقصد ترشيد الرأى العام وتصحيح المعلومات والانطباعات الخاطئة لديه، والتأكيد على القيم والمفاهيم والمعتقدات الإيجابية لديه، وتكوين الرأى العام المستنير.

وفى مصر توجد إدارة عامة لبحوث المستمعين والمشاهدين تتبع الأمانة العامة لاتحاد الإذاعة والتليفزيون مهمتها قياس الرأى العام فيما تقدمه الإذاعة والتليفزيون من برامج ومواد مختلفة لجماهير المستمعين والمشاهدين وفى مضمون هذه البرامج وذلك بالطرق الآتية:

وسائل بحوث الرأى العام :

أ - الاستقصاء التليفوني.

ب- المقابلة.

جـ- الملاحظة.

د- رسائل المستمعين والمشاهدين.
هـ- هيئات المستمعين والمشاهدين.
و- قياس الرأى المسبق فى البرامج.
ز- الوسائل الميكانيكية.
ح- بارومتر الاستماع لبرامج الراديو والتليفزيون.
ط- نوادى الاستماع والمشاهدة.
ي- البحوث التخصصية الخاصة ببرامج الراديو والتليفزيون.
ك- الاستبيان.
ل- تحليل المضمون.

أ - الاستقصاء التليفوني:

ويكون عن طريق اختيار عينة عشوائية لبعض أصحاب التليفونات من دليل التليفون، ويتم الاتصال بهم أثناء إذاعة البرنامج المطلوب استقصاء الرأى عليه لمعرفة ما إذا كانوا يستمعون إليه أو يشاهدونه بالإضافة إلى رأيهم فى مضمون البرنامج نفسه.

وهذه طريقة عرضية لا يمكن الاعتماد على نتائجها كثيراً لأن المستمع قد يكون متأثراً عند إصدار أحكامه بحالته المزاجية، ونزعاته النفسية والظروف المحيطة به أثناء استماعه إلى البرنامج وهذه الطريقة غير متداولة فى مصر حالياً كمقياس للرأى فى البرامج المذاعة.

ب- المقابلة الشخصية:

تعد المقابلة اتصالا مباشرا بين من يجرى المقابلة وبين الجمهور المستهدف بعملية القياس، ومن خلال هذا الاتصال اللفظى يحاول القائم بالمقابلة الحصول على آراء واتجاهات الرأى العام بالنسبة لقضية ما أو شخص أو فكره أو منتج معين.

وملء صحيفة البحث عن طريق المقابلة الشخصية يعد من أنسب طرق جمع البيانات رغم كثرة نفقاتها وطول الوقت اللازم لجمع البيانات، وهى الطريقة التى تناسب المجتمعات التى تعلو فيها نسبة الأمية، ومن مزاياها أن وجود الباحث يشجع فرد البحث على الإجابة على الأسئلة ويتيح له استيضاح الأسئلة التى قد يصعب عليه فهمها.

كما أن هذه الطريقة تتيح للباحث استخدام أسلوب الملاحظة أثناء المقابلة، أما سلبيات هذه الطريقة فأهمها أن شخصية الباحث قد تؤثر على إجابات أفراد البحث

كما أنها تعطى الباحث إجابات قد لا تعبر بصدق عما يدور فى نفسه اعتقاداً منه أنها تسر شخص الباحث أو أنها تعلى من قدره فى نظر الناس، ويؤخذ على هذه الطريقة احتمال التحيز، فقد يؤثر المقابل على الجمهور بالتركيز على جانب من القضية دون غيره أو ترتيب الأسئلة وطرحها فى سياق معين... الخ بالإضافة إلى زيادة واضحة فى الجهد والتكاليف والوقت المبذول[1].

ولعل أهم ما يميز المقابلة هو درجة المرونة العالية التى تتيحها لمن يجرى المقابلة لأنه يتمكن من شرح بعض الأسئلة وتوضيح معانيها والتعمق فى بعض جوانب القضية موضوع القياس والكشف عن الدوافع والحاجات والمشاعر لدى الجمهور ويقوم بتوجيه الأسئلة بتتابع وترتيب يقتضيه الحال، وحتى يمكن تلافى الكثير من عيوب المقابلة ينبغى مراعاة الاعتبارات التالية:

- من الضرورة بمكان أن يعمل المقابل على كسب ثقة الجمهور الجارى مقابلته، كما يجب أن يهتم المقابل بالناس، ويعطيهم كل اهتمامه أثناء الحديث معهم، لأن ذلك يساعد على كسب ثقتهم وتعاونهم، كما يجب أن يشعر الناس أن المقابلة فى صالحهم، وأن المقابل ممن يوثق به.
- ينبغى على المقابل طرح الأسئلة بالطريقة التى تسهل على المستجوب استيعابها للتعبير عن آرائه بحرية تامة.
- يحسن وضع الخطوط العريضة للمقابلة وتساؤلاتها مهمة مسبقا، ويتجنب معد المقابلة الأسئلة التى تكون الإجابة عليها مقتضبة، أو بنعم أو لا، لأن هذه الأسئلة تحول دون استرسال المستجوب فى الحديث والكشف عن اتجاهاته الدفينة التى تتعلق بموضوع القياس.
- يجب على المقابل مراعاة الوقت المناسب والمكان المناسب والحالة النفسية المناسبة لإجراء المقابلة، كما يجب على المقابل إعطاء المستجوب فرصة كافية للإجابة والتفكير فى الأسئلة.
- على المقابل عدم تكرار المقابلة مع أشخاص معينين لأكثر من مرتين فى السنة الواحدة لأنه يكون عارفا باتجاهاتهم وآرائهم.

ج- الملاحظة :

تعد الملاحظة من أقدم وسائل وأدوات قياس الرأى العام، وهى تعتمد على عدد وفير من الملاحظين لمعرفة مراد الناس ومواقفهم تجاه مسألة ما ومشاركتهم

1- سمير محمد حسين، الرأى العام، الأسس النظرية والجوانب المنهجية، مرجع سابق، ص130.

فى مواقعهم، سواء أكان ذلك فى العمل أم فى وسائل المواصلات وأثناء التجمعات أو فى النوادى وغيرها.

وتؤكد الدراسات أن أول جماعة تأسست لاستطلاع الرأى العام فى انجلترا عام 1937 على أسس الملاحظة وكانت تعرف بجماعة الملاحظة الجماعية أسسها الباحثان توم هاريسون وشارل مارج[1] وتهدف إلى استجلاء أراء الجماهير ومواقفها واتجاهاتها وأفكارها وتعتمد على الوصف الكامل للمواقف تجاه مسألة معينة، يخشى الناس التحدث فيها علانية، لأنها تخالف رأى الأغلبية فى المجتمع أو غير ذلك.

وكلما كانت الخطوط العريضة للقضية موضوع القياس محددة فى نقاط قليلة، زاد فى نجاح الملاحظة، لأنها قد تعتمد فى بعض الأحيان على الذاكرة فى تسجيل المشاهدات أو الأحداث، وقد تظهر النتائج بشكل إحصائي، ولكن تكون مصحوبة عادة بتعليق ووصف كيفى يكتبه الملاحظون أنفسهم، وهى على أنواع حيث يذهب الخبراء إلى تقسيمها إلى أنواع طبقا لمعايير محددة كالملاحظة العلمية حيث يتيح التقنين العلمى لمجتمع الملاحظة التحكم الكامل فى سلوك المبحوثين، والملاحظة الميدانية، وتتميز بأن الباحث لا يتدخل بأى شكل من الأشكال فى تأثير البيئة على السلوك المطلوب ملاحظته. ولذا تأتى نتائجها عالية الصدق وهناك الملاحظة بالمشاركة، التى تجمع المعلومات فيها من داخل مجتمع القياس بشكل منظم وغير تلقائي، ومن ميزاتها التعمق فى فهم مختلف المؤثرات على موضوع القياس[2].

وحتى تكون طريقة الملاحظة فعالة فى قياس الرأى العام يجب أن تتوافر فى الملاحظ الكثير من السمات والمؤهلات التى تجعله قادرا على القيام بالملاحظة على الوجه المطلوب، بالإضافة إلى قدرة الملاحظ على الأحاطة بالمسألة موضوع القياس ومعرفة أبعادها، ومهاراته الفنية العالية فى ميدان الملاحظة، وعلى كل حال فإن هذه الطريقة لا تخلو من العيوب، فهى لا تفى بقياس التغييرات طويلة الأجل، بالإضافة إلى تأثرها بالملاحظ وما يتمتع به من الصدق والأمانة والكفاءة المهنية والخبرة العملية وقبل ذلك وبعده سلامة النية والقصد.

---

1- مختار التهامي، المرجع السابق، ص73.

2- سمير محمد حسين، الرأى العام الأسس النظرية والجوانب المنهجية، مرجع سابق، ص122 وتصميم الخطوات المنهجية للملاحظة الميدانية الدكتور محمد عبد الحميد، دراسة الجمهور فى بحوث الإعلام، مرجع سابق، ص252 وما بعده.

د- رسائل القراء والمستمعين والمشاهدين:

تصل العديد من الخطابات يوميًا إلى مختلف الصحف والبرامج الإذاعية والتليفزيونية حاملة رأى هؤلاء القراء والمستمعين والمشاهدين ورغباتهم، ومن هؤلاء من يداوم على الاتصال والإعراب عن آرائهم وانطباعاتهم فيما قرءوه واستمعوا إليه وشاهدوه، ومن السهل التعرف عليهم من خلال خطاباتهم، وتهتم الصحف وهيئات الإذاعة والتليفزيون المتقدمة بهذه الرسائل، ويتم تصنيفها ودراستها وتحليل مضمونها للوقوف على آراء الجماهير فى مختلف القضايا والموضوعات والبرامج التى وردت فى هذه الرسائل لمناقشتها والرد عليها.

إلا أنه لا يتم الاعتماد كليًا على رسائل القراء والمستمعين والمشاهدين فى قياس الرأى حول ما يكتب فى الصحف، أو يذاع فى الراديو والتليفزيون، فقد لا تخرج هذه الخطابات عن كونها تعبيراً عن آراء شخصية لا تمثل بصدق وموضوعية الرأى العام الكلى لمجهود وسائل الإعلام، ومع ذلك لا يمكن إغفالها كلية عند تقييم البرامج المذاعة لتقدير استمرارها أو استبدالها.

هـ- هيئات المستمعين والمشاهدين:

وتشكل هيئات الاستماع والمشاهدة من المستمعين والمشاهدين للخدمات الإذاعية والتليفزيونية المختلفة ممن لديهم الاستعداد على مداومة الاستماع والمشاهدة والاتصال والاستجابة للدراسات التى تجرى عليهم وفق عينات ممثلة تمثيلاً جيدًا للمجتمع الأساسى لهؤلاء المستمعين أو المشاهدين الذين يتعرضون لنوعيات البرامج موضع البحث مع مراعاة الخصائص الجغرافية والايكلوجية والديموجرافية للجمهور المستهدف.

ويمكن اختيار هيئات المستمعين أو المشاهدين عن طريق توجيه نداء بالراديو أو التليفزيون يحدد مواصفات عضو الهيئة كما يمكن الاختيار من بين أصحاب رسائل المستمعين أو المشاهدين من المواطنين الذين يواظبون على حضور البرنامج وانتظامه ومضمونه وجودته والإعلام عنه وغير ذلك، وبعد تشكيل هيئات المستمعين والمشاهدين ينشأ سجل لكل عضو ويتم الاتفاق معه على طريقة الاتصال بينه وبين إدارة المستمعين والمشاهدين، فقد يكون الاتصال بالتليفون أو بالبريد عن طريق استمارات بحث تستوفى وتعاد بالبريد خلال مدة محددة، وفى هذه الحالة تتخذ الإجراءات اللازمة لإعفاء هذه الردود من رسوم البريد.

ويراعى إعادة تشكيل هذه الهيئات بصفة دورية حتى لا يتحول أعضاؤها إلى نقاد فتنتفى عنهم صفة المستمع أو المشاهد العادي، وعلى سبيل المثال تستخدم إذاعة بلجيكا هيئة للمستمعين قوامها 500 مستمع يدونون تقارير يومية عما يستمعون، وتتجدد العضوية فى هذه الهيئة بصفة مستمرة بحيث تتغير هذه الهيئة تماماً كل ثلاثة أشهر، أما الإذاعة والتليفزيون البريطانى فيجريان بحوثاً يومية لتقدير كثافة الاستماع والمشاهدة للبرامج التى تقدم فى اليوم السابق على إجراء البحث، للتعرف على أعداد المستمعين والمشاهدين لكل برنامج وعلى اتجاهات التغير فى نسب الاستماع والمشاهدة وعلى العوامل المؤثرة فى ذلك، كموعد إذاعة البرامج الجماهيرية.

و- قياس الرأى المسبق فى برامج الإذاعة والتليفزيون:

من المعروف أن وسائل الإعلام تؤثر فى جماهيرها كما تتأثر بهم، فهى تؤثر فيهم بما تذيعه عليهم من رسائل إعلامية تحمل الخبر والرأى والتثقيف والترفيه، كما أنها تتأثر بهم فى سعيها إلى معرفة أمزجتهم ورغباتهم لكى تلبيها لهم حفاظاً على جماهيرها، وسعياً وراء مزيد من هذه الجماهير.

ولا شك أن برامج الإذاعة والتليفزيون تستطيع أن تلعب دورًا إيجابيًا فعالاً فى التعليم والإرشاد وتنظيم الأسرة وغير ذلك من برامج التنمية الشاملة التى تسعى المجتمعات النامية إلى تحقيقها من أجل النهوض والتقدم واللحاق بركب الحضارة المذهل الذى يتميز به عصرنا الحاضر، وغالبًا ما تحتل مثل هذه البرامج وقتاً محدداً يمكن استغلاله بصورة طيبة حتى لا يضيع الجهد والمال هباء، والاختبار المسبق لهذه البرامج بمعنى قياس الرأى فيها قبل إذاعتها يجنب صناع القرار الإعلامى لكثير من البرامج الإذاعية والتليفزيونية الفشل فى تحقيق رسالتها المرجوة، كما حدث فى إحدى عمليات التوعية بالنظافة فى إحدى قرى الهند حين تم عرض فيلم سينمائى يدعو إلى مكافحة الذباب وبه صورة مكبرة الحجم للذبابة لتوضح أخطارها، فكان رد الفعل لدى الفلاحين أن "حمدوا الله لأنه لا يوجد لديهم مثل هذا الذباب".

وقياس الرأى فى البرامج قبل إذاعتها يتمثل فى اختيار عينة صغيرة من الناس يمثلون تمثيلاً صحيحًا للجمهور المستهدف من المستمعين أو المشاهدين تتم دعوته للحضور إلى استوديو الإذاعة أو استوديو التليفزيون أو حتى إلى غرفة عادية ليستمعوا أو ليشاهدوا البرنامج المسجل مسبقاً، وبعدها تقدم إليهم مجموعة

من أسئلة الرأى التى تستهدف معرفة مدى استجابتهم لهـذه الـبرامج ومـدى تقـبلهم لها. واستطلاع الرأى يكون مكتوباً لمـن يعرفـون القـراءة والكتابـة أمـا مـن لا يعرفـون فيكون استطلاع رأيهم فرادى من قبل خبراء مـدربين عـلى بحـوث الـرأى العـام وجهًـا لوجه.

ز- قياس الرأى حول البرامج والفقرات بالوسائل الميكانيكية:

وقياس الرأى عن طريق الوسائل الميكانيكية يتم عن طريـق تركيـب عـداد بكـل جهاز راديو وجهاز تليفزيون ليسجل الوقت الذى تـم فيـه تشـغيل الجهـاز، وعـلى أى الموجات أو القنوات، ثم يقرأ هذا العداد بعد ذلك بمعرفة المختص تماماً كما يقرأ عداد النور، وتوجد أيضاً أجهزة الكترونية تعمل عن طريق الـرادار، ويمكـن إلحاقهـا بـأجهزة الاستقبال الخاصة بأعضاء هيئة المستمعين أو المشاهدين لتوضح سـاعات الاسـتماع أو المشاهدة ونوعية البرامج واسم العضو وحالته الاجتماعية ومنطقة سكنه.

وتستخدم هذه الوسائل الـدول المتقدمـة لاسـيما فى الولايـات المتحـدة مـن قبـل شركات بحوث المستمعين والمشاهدين التى غالباً ما تعمـل لحسـاب المعلنـين لتحديـد البرامج التى يقبل عليها المستمع أو المشاهد أكثر من غيرهـا لاسـتخدامها فى حملاتهـم الإعلانية.

ح- بارومتر الاستماع والمشاهدة لبرامج الراديو والتليفزيون:

ويقوم على أساس السؤال اليومى لعينة متغيرة من المستمعين والمشـاهدين عـلى مدى فترة زمنية محددة عن البرامج التى استمعوا إليها أو شاهدوها فى اليـوم السـابق للسؤال. وكل برنامج يرمز إليه برقم يقوم الباحث بوضع دائرة أو علامة أمامه إذا ذكر له الفرد أنه استمع له أو شاهده، ثم تقارن نتائج كل يـوم بالنتـائج المنـاظرة فى الأيـام الأخرى لتحديد مدى الثبات أو التغير بالنسـبة للـبرامج المختلفـة وذلـك للتوصـل إلى العوامل المؤثرة فى الاستماع والمشاهدة.

ويهدف بارومتر الاستماع والمشاهدة عادة إلى:

1- الوقوف على حجم الاستماع إلى محطات الإذاعة ومشاهدة قنوات التليفزيون.
2- تحديد متوسط ساعات الاستماع والمشاهدة اليومية للفرد فى المجتمع.
3- معرفة فترات الكثافة الشديدة للاستماع إلى الإذاعـة ومشـاهدة التليفزيـون عـلى طول فترات الإرسال.

4- معرفة البرامج الإذاعية والتليفزيونية التى حققت أعلى معدلات الاستماع والمشاهدة.
5- الأيام التى تزداد فيها كثافة الاستماع والمشاهدة على طول الأسبوع.
6- معرفة العدد التقريبى لحائزى أجهزة الراديو والتليفزيون.
7- معرفة اقتراحات وأفكار الجمهور حول برامج الإذاعة والتليفزيون.

ط- نوادى الاستماع والمشاهدة لبرامج الراديو والتليفزيون:

ونوادى الاستماع والمشاهدة هى عبارة عن مجموعة من المستمعين أو المشاهدين يلتقون بشكل منتظم فى مكان معين وخاصة فى الريف ليستمعوا إلى بعض البرامج الإذاعية والتليفزيونية لبحثها ومناقشتها فيما بينهم، ثم اتخاذ الإجراءات العملية التطبيقية لتقرير ما جاء فيها من معلومات، وذلك تحت إشراف رائد النادي، وهو المسئول عن تنظيم النادي، واختيار أعضائه، وإدارة المناقشات فيه.

ومن الممكن اعتبار نوادى الاستماع والمشاهدة نوعًا معينًا من هيئات المستمعين يعتمد بالدرجة الأولى على الجماهير المتجانسة، ويمكن قياس الرأى فيما يستمعون إليه أو يشاهدون من برامج عن طريق الملاحظة، أو عن طريق ملء استمارات استبيان بواسطة رائد النادى أو تحت إشرافه، كما يمكن الاستفادة بقرارات أعضاء النادى بناء على ما سمعوا وناقشوا لقياس فعالية البرامج، وتقرير إمكانية استمرارها، أو تجديدها، أو تغييرها لتخدم أغراضاً جديدة أو فئات جديدة من الناس وفقاً للأهداف الموضوعة.

ي- البحوث النوعية (لبرامج وفقرات الراديو والتليفزيون):

وتستهدف هذه البحوث دراسة أنواع معينة من البرامج الموجهة إلى فئات معينة من الجمهور، مثل برامج المرأة والشباب والأطفال والعمال ومن أمثلة هذه البحوث بحث "دور الإذاعة الصوتية فى توجيه ربات البيوت لأدوارهن بالأسرة والمجتمع"، وبحث "تقييم برامج الأطفال فى الإذاعة والتليفزيون"، وبحث "إذاعة الشباب كما يريدها الشباب".

كما تستهدف البحوث النوعية أيضًا قياس الرأى حول مواضيع معينة تشغل بال الجماهير مثل قضية تنظيم الأسرة، أو محو الأمية، أو بعض القضايا السياسية، ومن أمثلة هذه البحوث بحث استطلاع آراء سكان مدينة القاهرة حول بعض الأحاديث التى أجراها التليفزيون مع رئيس الجمهورية أو رئيس الحكومة.

وبحث "تقييم برامج الإذاعة والتليفزيون التى تتناول قضية تنظيم الأسرة والمشكلة السكانية" وبحث "العاملين باتحاد الإذاعة والتليفزيون للوقوف على آرائهم ومقترحاتهم بالنسبة لبعض المشاكل التى تواجههم أثناء العمل".

وخلاصة القول إن هذا النوع من البحوث يجرى إما على مجموعات متجانسة فى الصفات مثل المرأة والطفل والشباب أو متجانسة فى عادات الاستماع والمشاهدة مثل مستمعى ومشاهدى برامج تنظيم الأسرة أو محو الأمية أو البرامج السياسية وغيرها.

ك- الاستبيان :

هو الطريقة الشائعة فى استطلاعات الرأى العام وهو يقوم على المنهج الإحصائى ويعتمد على توجيه أسئلة معدة إعدادا خاصا حول موضوع معين، بقصد الحصول على ردود الناس عليها، ثم تحليل هذه الردود وحساب النسبة المئوية للمؤيدين والمعارضين.

والاستبيان يعنى ببساطة توجيه أسئلة عن القضية المطروحة للبحث إما إلى عينة من الأشخاص تمثل تمثيلاً صحيحاً الجماعة المراد معرفة رأيها فى هذه القضية، وتسمى فى هذه الحالة "بحوث العينات" وإما إلى جميع أفراد مجتمع البحث وتسمى البحوث الشاملة "وذلك وفق ما تقضى به خطة البحث وبحوث العينات شائعة التطبيق بالنسبة لبحوث المستمعين والمشاهدين – على سبيل المثال - فليس من الممكن الحصول على معلومات من كل المستمعين وكل المشاهدين للبرامج ولهذا يكتفى باختيار عينة منهم بطريقة علمية سليمة، ولقد أثبت العلماء صلاحية استخدام العينة فى البحوث العلمية ويشبهونها بما يفعل الطبيب الذى يريد أن يفحص دم المريض فيأخذ عينة لتحليلها ولا يأخذ دم المريض كله،على أن يراعى أن يكون تركيب العينة مماثلاً كما سبق القول للتركيب المناظر فى المجتمع من حيث:

- المنطقة الجغرافية.
- السن.
- النوع.
- الحالة الاجتماعية.
- المستوى التعليمي.

ولكل استبيان صحيفة بحث تحتوى على الأسئلة التى تحددها طبيعة المشكلة، والافتراضات موضوع البحث، وبقدر دقة الأسئلة ووضوحها وسهولتها بقدر ما

تكون الإجابـة عليهـا سـليمة لأن أى لـبس فى معنـى السـؤال أو طريـق الإجابـة عليـه سيكون له رد فعل عكسي، فيسيء إلى البحث وتضيع الجهود هباء.

واستبيانات الاستماع والمشاهدة تستهدف عادة نوعين من الدراسة:

1- عادات الاستماع والمشاهدة وتسمى بارومتر الاستماع والمشاهدة.
2- بحوث تخصصية أو نوعية.

ويعتمد نجاح الاستبيان – بالإضافة إلى الدقة فى إعداد استمارة الاستفتاء ودراسـة أوجه الموضوع المتفق عليه – على حسن اختيار العينة التى يجرى عليها البحث.

ل- تحليل المضمون :

وقياس الرأى عن طريـق تحليـل مضـمون المـواد الإعلاميـة المنشـورة أو المذاعـة والمتلفزة عملية مكلفة، وتحتاج إلى جهد كبير. فبالإضافة إلى إجراءات التحليل الخاصة بـأداة تحليـل المضـمون يقـوم الباحـث فى بـرامج الراديـو والتليفزيـون والموضـوعات الصحفية بتسجيل العينة التى سيجرى عليها البحث على شرائط إذاعيـة (كاسـيت) أو شرائط تليفزيونية (فيديو كاسيت) أو كشوف تفريغ لتكون فى متناول يده عند تطبيق إجراءات التحليل.

ولهذا ينصح هوليستى بعدم اللجوء إلى منهج تحليل المضمون إلا بعد التأكد من أنه لا توجد وسيلة أخرى أقل عناء وأقل تكلفة.

أنواع بحوث الرأى العام :

يمكن تقسيم بحوث الرأى العام إلى 3 أنواع رئيسية – مع التأكيد على أهمية كل نوع منها مع الأنواع الأخرى – وهو نوع التقسيم الوظيفى لبحوث الرأى العام، وذلـك على النحو التالى :-

1- استطلاع الرأى العام: وهو النوع الأول مـن البحـوث، والـذى يسـتهدف التعـرف السريع والفـورى للـرأى العـام حـول قضـية أو قضـايا معينـة فى مجـال أو عـدة مجـالات (سياسـية أو اقتصـادية أو اجتماعيـة) وذلـك لمعرفـة مـدى الموافقـة أو القبول أو الرفض لهذه القضية لدى القطاعات المختلفة الممثلة للرأى العام طبقـا لنوعية القضية أو الموضوع، ونوعية الجمهور أو الفئـات المطلـوب التركيـز عليهـا لمعرفة رأيها، ويعطى هذا النوع من الاستطلاعات نتيجة سريعـة توضـح النسـبة المئويـة للموافقـة أو الـرفض لـدى هـذه الفئـات، ويتسـم هـذا النـوع بالسرعـة والحالية لمواجهة متطلبات فورية، لكنه لا يعطى نتـائج متعمقـة عـن اتجاهـات الرأى العام.

2- قياس اتجاهات الرأى العام: وهو النوع الثانى مـن البحـوث الـذى يـتلافى عيـوب النوع الأول، ويعتبر اسـتكمالا لـه، وحيـث يسـعى إلى قيـاس شـدة الـرأى العـام وعمقه إزاء القضية أو القضايا التى تم استطلاع الرأى العام فى هـذا النـوع الأول بشأنها، بحيث يتعدى الأمر مسألة الاستطلاع الفورى السريع إلى مرحلة سبر غور أفراد العينة للتعرف على شدة الاتجاه لديهم نحو القضية أو القضايا التى يقـاس رأيهم بشأنها، وهكذا يركز النوع الأول على الإجابة بنعم أو لا أو أقبل أو أرفـض، بينما يركز النـوع الثـانى عـلى مـدى الموافقـة أو الـرفض ولأيـة درجـة ولـدى أيـة نوعيات من الجمهور.

ويتميز هذا النوع من البحوث بالبطء النسبى فى إجرائـه، وفى اسـتخراج نتائجـه وتحليلها، كما يختلف عن النوع الأول فى استخدام أساليب وطرق قياس فنية من حيث التصميم والمعالجة عن الأساليب والطرق البسيطة المختصرة التى يمكن أن تستخدم فى النوع الأول.

كما أن نتائج هذا النوع من البحوث تعطـى أبعـادا أكـثر عمقـا، وتحلـيلا شـاملا ومتعمقًا لاتجاهات الرأى العام من حيث قوتها وشدتها وكثافتها لدى كل نوعيـة وكل فئة من نوعيات وفئات الجمهور.

3- بحوث الرأى العام : وهو النوع الثالث من البحوث الذى يفيد فى توفير نوع مـن المعلومـات والبيانـات اللازمـة لتحليـل نتـائج اسـتطلاعات الـرأى العـام وقيـاس اتجاهاته عـلى أسـس موضـوعية ومعرفـة سـليمة وواضـحة ومسـتنيرة، ذلـك أن تحليل هذه النتائج لابـد أن يسـتند عـلى معلومـات متكاملـة عـن مـدى ملكيـة وسائل الإعلام المختلفة،ودرجة التعرض لها،ومدى التأثر الذى تحدثه كل منهـا فى المعلومـات والمـدركات والآراء والاتجاهـات والسـلوك، وفعاليـة وسـائل الإعـلام المختلفة، ودور قادة الـرأى فى المجتمعـات المختلفـة فى التـأثير فى آراء الجماهـير، والعوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتربوية والثقافية المحيطـة بـالرأى العام والمؤثرة فيه،كذلك الدراسات الخاصة بطبيعة الفئات المختلفة فى المجتمـع، والوزن النسبى والأهمية النسبية لكل منها فى إطار المجتمع ككل وبالنسبة لكـل قضية أو موضوع على حدة.

كما يتضمن هذا النوع من البحوث أيضا إجراء دراسات تحليل مضمون لمـا ينشر أو يعرض أو يذاع من خلال الوسائل الإعلامية المختلفـة فى الخـارج لمعرفـة الآراء والاتجاهات السائدة بالنسبة لكافـة القضـايا المثـارة بالنسـبة للـرأى العـام الخارجي، ويمكن إجراء نفـس هـذه الدراسـات التحليليـة عـلى المـواد الإعلاميـة

المنشورة أو المعروضة أو المذاعة بوسائل الإعلام الداخلية للتعرف على الموضوعات والقضايا والآراء والاتجاهات المتضمنة فيها، وأساليب المعالجة ومدى التركيز على قضية أو موضوع.

سلبيات طرق قياس الرأى العام :

لا تزال نتائج قياس الرأى العام موضع شك فى الدراسات الإعلامية لعدة أسباب حددها الدكتور محمد البادى فيما يلى أهمها[1]:

أ - طبيعة السلوك الإنسانى وارتباطه بطبيعة النفس الإنسانية التى لا يعلمها إلا اللـه تعالى فآراء الناس ومواقفهم إنما هى انعكاس لطبائعهم النفسية وقيمهم الفكرية وما لديهم من مواريث ثقافية، بالإضافة إلى ارتباط المواقف بطبيعة النفس الإنسانية المتقلبة.

ب- أن التقدير الكمى لا الكيفى لآراء الناس واتجاهاتهم تجاه القضية موضوع القياس التى تقدمها مؤسسات قياس الرأى العام تجعل قيمة هذه البيانات محدودة للغاية، فهى لا تدلنا عادة على درجة وشدة وعمق وثبات آراء الجمهور، وكيفية تكوينها والخلفية الفكرية والمسلمات الأساسية للمجتمع التى تعد هذه الآراء انعكاسا لها، كما أنه إذا ما شعر الإنسان بأن سلوكه مراقب فإنه قد يظهر مالا يعبر عن اتجاهه الحقيقي، رغبة أو رهبة، هذا بالإضافة إلى افتقار تلك البيانات والنتائج إلى الترابط مع الهدف الذى جمعت من أجله والظروف الزمانية والبيئية التى يجرى فيها قياس الرأى العام.

جـ- صعوبة الحكم على موضوعات القياس، فقد أصبحت المسائل العامة فى شئون الحكم السياسية، وفى الاقتصاد ومشكلاته، وفى قضايا الحرب والسلام، وحتى الظواهر المستجدة فى حياة الناس اليوم تصطبغ بصبغة فنية معقدة يصعب على غير المختصين فى مجالها اتخاذ القرار الصائب بشأنها، ولذلك نجد مجالس الشورى والبرلمانات فى الدول المعاصرة تقسم أعضاءها إلى لجان متخصصة لدراسة المسائل المعروضة عليها فى إطار تخصصها ثم إعداد تقرير واف عن كل قضية لعرضه على مجلس الشورى أو البرلمان للمناقشة والتصويت عليه بعد معرفة أبعاد اتخاذ القرار بشأنه من المتخصصين فى هذه المسائل العامة.

ومن ثم فإنه إذا كان هذا هو حال الجماهير النوعية الممثلة للرأى العام فى المجتمع فإن من التفريط حقيقة ترك مهمة تقرير الصالح العام فى قضايا الأمة

---

1- محمد محمد البادي، ص311 وما بعدها، والرأى العام فى عهد النبوة والخلفاء الأربعة، مرجع سابق، ص22.

الكلية فى يد عامة الناس ممن لا تتوافر فيهم الكفاءة الكافية لصحة اتخاذ القرار فى المسائل العامة، ولعل ذلك هو سبب ظهور الآراء السطحية فى القضايا العامة.

د- استطلاعات الرأى العام يكتنفها الخداع والاحتيال والتضليل فى بعض الأحيان، وخاصة عندما تتم قياسات الرأى العام لأغراض الدعاية والإعلان، والدعاية لها أشكال محددة هى الأباطيل والتخريفات والإيحاءات، وهو أشدها صلة بالإعلانات خاصة تلك الإعلانات التجارية الخادعة.

هـ- قياسات الرأى العام لا تخدم الديمقراطية بل تعمل على تزييف الوعى الديمقراطي. لقد كان هارولد لاسويل يقول: إن الذين يعدون السياسة الديمقراطية يدركون أن الوسائل الفنية الحديثة فى معاينة المواقف السيكولوجية ضرورة لإدارة الحكم الديمقراطى على مستوى الحياة[1] إلا أن الدراسات الحديثة تؤكد أن استطلاعات الرأى العام لا تخدم الديمقراطية لارتباط الاستفتاء بأسلوب الإثارة الشعبية ومخاطبة عواطف الجماهير بالدعاية المضللة والإعلام الخادع لإملاء المواقف والاتجاهات على الرأى العام[2].

و- أن استفتاءات الرأى العام تقيس الرأى العام الظاهر، ولا تكشف عن الآراء الحقيقية التى يخشى الأفراد أن يعبروا عنها تعبيراً صريحاً واضحاً لخوفهم من عدم إحاطة البيانات المعطاة بالسرية، فيطلع عليها من يستطيع أن يلحق بهم الأذى، إلا أن هذه المشكلة ليست مقصورة على استفتاءات الرأى العام، ولكنها مشكلة عامة تواجه جميع البحوث الميدانية، ولعلاج هذه المشكلة ينبغى إثارة الوعى لدى المبحوثين، واختيار جامعى البيانات من بين الأفراد المدربين تدريباً كافياً والذين يسهل عليهم الاتصال بالجمهور وكسب ثقته، كما ينبغى الاهتمام بأسئلة الاختبار والمراجعة للتأكد من صحة البيانات وصدقها.

ز- إن العينات التى تختار فى بحوث الرأى العام قد لا تكون صادقة فى تمثيلها للمجتمع المأخوذة منه، إلا أن هذه المشكلة أيضاً ليست مقصورة على بحوث الرأى العام، ولكنها مشكلة عامة يمكن أن تواجه الباحث فى مختلف الميادين الاجتماعية. ويمكن التغلب على هذه المشكلة إذا كان الباحث على دراية بالقواعد الأساسية فى اختيار العينات، بما يمكنه من اختيار مفردات البحث

---

1- هارولد لاسويل، السيكولوجيا والعلوم السياسية فى الولايات المتحدة، باريس، اليونسكو 1951 ص551–552.

2- جوستاف لوبون، سيكولوجية الجماهير، ترجمة، هاشم صالح، ط1، بيروت، دار الساقى 1991، ص132–144.

على أساس علمى سليم، بما يمكنه من الحصول على نتائج دقيقة غير متحيزة.

ح- أن استفتاءات الرأى العام تقيس الرأى الشخصى دون الـرأى العـام، لأنهـا تعتمـد على سؤال الأفراد بصورة فرديـة، حيـث إن الأفـراد لـو سـئلوا عـن آرائهـم بهـذه الصورة فإن آراءهم تختلف عنها فى حالة ما إذا سئلوا عن آرائهم وسط الجماعة، وإلى جانب هذا فإنـه عنـد تصـنيف الاسـتجابات وحسـاب النسـب المئويـة يـتم تلخيص النتائج بصورة رقمية لا يتضح منها الفرق بين آراء القـادة ذوى التـأثير فى الجماعة، وبين آراء بقية المبحوثين، ذلك أن رأى قائد الجماعة له وزنـه واعتبـاره، ولا ينبغى أن يوضع على قدم المساواة مع غيره من الآراء.

ويمكن التغلب على هـذه الصـعوبة بالاسـتعانة بالمقابلـة الجماعيـة أثنـاء إجـراء البحوث. وسوف يهيئ هذا النوع من المقابلة للباحث فرصة الحصول عـلى معلومـات أوفر، ويسمح للأفراد بالمساهمة فى المناقشة، ويخلق تفاعلاً فى الرأى يـؤدى إلى ظهـور رأى عام شبيه بالرأى العام السائد فى المجتمع.

5

# الفصل الخامس

# الرأى العام والوعى الجماهيري

## الفصل الخامس
## الرأى العام والوعى الجماهيرى

أولاً: مفهوم الوعى :

الوعى الجماهيرى هو بمثابة سلوك يتسم بالإدراك العميق من جانب الرأى العام، والرأى العام الواعى هو الذى تتوافر لديه البصيرة للتمكن من الإلمام الكافى بالأبعاد الاجتماعية، والتنبؤ بما قد يترتب عليها فى المواقف المختلفة.

أما عدم الوعى فيفسر على أنه صفة تتصف بها شريحة معينة من الجماهير التى لا تستطيع أن تدرك الأحداث التى تحيط بها بصورة منطقية، بينما من يملكون أو يسيطرون على أفكارهم فإنه يتوافر لديهم إدراك عقلانى للعلاقة بين أهدافهم وطرق إنجازها.

ويرى "جون ستيفن" أن الوعى هو المعرفة بالأشياء والأحداث الماضية والحاضرة، وهذا التعريف يقصر الوعى على الجانب المعرفى فقط أى أن الوعى والتذكر شيء واحد[1].

ويرى "ترى وتسيكا" أن الوعى يتكون من الإدراك عندما يشعر الكائن بالأشياء ويفسرها، وهو نتيجة الشعور بهذه الأشياء ويقوم بتفسيرها[2].

كما يرى استون أن الوعى هو المستوى الذى يكون فيه انتباه الفرد قد انجذب نحو المثيرات المختلفة[3].

وأول من تبنى هذا المصطلح فى اللغة الإنجليزية هو "فرنسيس بيكون Francis Bacon سنة 1110، وتحدث عنها القيصر الإمبراطورى "أغسطس" Augustus، وقد استخدم "جون لوك" ohn LockeJ هذه الكلمة فى مناقشاته الفلسفية بنفس المعنى، فيقول:"هم يقولون دائمًا أن الإنسان يعى بذاته ما يفكر، وهو أول من استخدام كلمة Consciousness نظريًا، وفسر الوعى فى ضوء فهم الحالة كما هى فى داخل عقل الإنسان.

---

1- **Steven, John: (1971) Awareness, Exploring Experimenting, Experiencing, California, Pennsula, Lithograph Co. P.5-6.**

2- **Terry, Teska: (1975) Psychology, Approach of Behaviour, New York, Ginn and Compang, P.90.**

3- **Stone, E. (1972). Educational objective and Teaching of Edacational Psychology, Distributed in U.S.A. by Barnes noble Inc. p. 198.**

ويتكون الوعى من التصورات الحسية والعقلية والتفكير والرغبات والعواطف والاختيارات بالإضافة إلى الخبرات التى يمر بها الإنسان، وهو نتاج طبيعى للمجتمع، وانعكاس للوجود الاجتماعي، ذلك أن الوجود الاجتماعى يعين الوعى الاجتماعي، وتتضمن العلاقة بين الوجود الاجتماعى والوعى اتصالاً بين الأول والثاني، وبين الثانى والأول، فبينما يعين الأول الثاني، فإن الثانى يعتبر بالنسبة للأول انعكاسًا[1].

وفى الحقيقة أن الوعى هو ملكة إنسانية قديمة، وهو عملية لها طابع الديمومة والاستمرار، يتطور بتطور الإنسان وبتطور معرفته لعالمه الواقعي، وتكمن الاختلافات بين الأفراد والجماهير فى مضمون هذا الوعي، والجمهور الواعى هو المدرك لما يدور حوله فى الحياة والعالم من منافع وأضرار ويتحلى بتلك الملكة التى يزن بها كل شيء بميزان صحيح يثمر أفعالاً صحيحة[2].

وتتعدد التفسيرات حول مفهوم الوعي، فالوعى فى اللغة يأتى بمعنى المعرفة أو الإدراك أو الاحتواء، فوعَى الشيء أى جمعه وحواه، ووعى الحديث أى فهمه. [3].

وهذا يعنى أن الجمهور الواعى هو الذى يتحلى بصفة المعرفة والإدراك والفهم لما يدور حوله من مواقف وأحداث فى الحياة، ومن ثم فإنه يعى الموقف الذى يقدم عليه ويدركه إدراكًا صحيحًا[4].

فالوعى بهذا هو بمثابة الأفكار التى تمر بعقل الإنسان ومن ثم فإنه يحتوى على العمليات العقلية والأنشطة التى يشارك بها فى فهم العالم الواقعي، واحتياجاته الشخصية، والوعى بمفهومه العام هو قدرة الإنسان على استيعاب الحقائق والأحداث من حوله، وهو يندرج فى قائمة المعايير الأساسية التى تحدد درجة تفاعل العقل مع معطيات البيئة والمجتمع، وتتصف حرارة هذا التفاعل تبعًا لما تفرضه مؤثرات الوسط المحيط به، فهى التى تقرر نوعية الاستجابة وردود الفعل، ويخضع الوعى للأوضاع السياسة والاجتماعية والاقتصادية والثقافية، ومن هنا يأتى ارتباطه الوثيق بأمن المجتمع واستقراره، وتتسع دائرة الوعى الجماهيرى لتشمل مختلف البيئات والأفراد لأن الوعى بهذا يعتبر نتاجًا للتطور فى المجتمع.

---

1- أوليدروف. أ.ك.، الوعى الاجتماعي، ط2. ترجمة ميشيل كيلو: بيروت، دار ابن خلدون 1982، ص 19.

2- جنات عبد الغنى إبراهيم، دور القصص فى إكساب طفل ما قبل المدرسة الوعى البيئي، القاهرة، ص 139.

3- المنجد فى اللغة والإعلام، ط21، بيروت، دار المشرق 1984، ص 908.

4- على منعم القضاة، مكانة البيئة فى الإعلام، عمّان، وزارة الثقافة، 1996، ص 14.

والوعى فى علم النفس يعنى "الانتباه والإدراك" وهـما عمليتـان متلازمتـان، فـإذا كان الانتبـاه هـو تركيـز الشـعور فى شيء، فـالإدراك هـو معرفـة هـذا الشيء، والإدراك يختلف من فرد لآخر ومن مجتمع إلى آخر تبعاً لاخـتلاف الثقافـة والخـبرات السـابقة ووجهات نظر الأفراد والجماعات[1].

وهذا يعنى أن أشكال الوعى تتنوع بتنوع الواقع الاجتماعي، ومن ثم فإن البنـاء الاجتماعى يحدد شكل الوعى ويبلوره، وتعتبر الأحاسيس والتصورات والمفـاهيم وغـير ذلك من المكونات العاطفية والإدارية والعقلانية أكثر العناصر بساطة فى بنيـة الـوعي، وتتكون هذه العناصر من المعارف والآراء والمعتقدات والضوابط والرموز والقيم.

وقد ظهر علم النفس فى بداية القرن التاسع عشر تحـت مسـمى "علـم الـوعي" ويستخدم الوعى بمعنى "الذات كعملية Self Process فالذات هى فاعل بمعنـى أنهـا تتكون من مجموعة من العمليات كـالتفكير والتـذكر والإدراك، وحيـنما ذكـر "جـورج هربرت ميد" مفهوم الذات، فقال: إنها موضوع الوعي، وتنمـو هـذه الـذات تـدريجياً حتى تنشأ لدى الفرد مشاعر واتجاهات عن نفسـه، فيسـتجيب الشـخص لذاتـه، كـما يستجيب الآخرون لها[2].

ويستخدم الـوعى فى علـم الاجـتماع ليـدل عـلى مشـاعر الإدراك الشـخصى Self awareness أو ليدل على الشعور العام بالذات Common Identity فالإنسـان يبـدأ بإدراك نفسه وفهم مـا يـدور حولـه، ويتمثـل اهـتمام علـم الاجـتماع بقضـية الـوعى الاجتماعى من خلال تعرضه لموقف الإنسان من هذا الواقع قبولاً أو رفضاً، أو تغيـيراً، فذلك كله يعتمد عـلى طبيعـة الـوعي، ولهـذا تبلـور فى هـذا العلـم تيـاران رئيسـيان، أحدهما يهدف إلى تحقيق فهم موضوعى للواقع، وآخر يهدف إلى تزييف هذا الـوعى وتجهيل هذا الواقع[3].

ثانيًا: أهمية الوعى الجماهيرى :

فى الحقيقة أن الوعى يعد من أهم خطوات التغيير، فهـو الأسـاس الـذى يتحمـل الإنسان بناء عليه النتائج المترتبة على تغيير سلوكه وموقفه تجـاه قضـية مـا، ويسـعى بكل السبل إلى تحقيق هذا التغيير.

---

1- أحمد عزت راجح، أصول علم النفس، القاهرة، المكتب العربى الحديث، 1973، ص 150.

2- كالفين، هول جانر لندزى، نظريات الشخصية، ترجمة فؤاد أحمـد فـرج، القـاهرة، دار الشـايع للنشر 1971، ص 6.

3- سمير نعيم، النظرية فى علم الاجتماع، القاهرة، دار المعارف، 1979، ص 60.

وصاحب الوعى هو الإنسان المدرك لما حوله من مظاهر الحياة ومكوناتها، والمدرك للأبعاد بين الأشياء ومنافعها وأضرارها، وهو الذى يقيس كل شيء بمقياس علمى صحيح حتى تثمر أفعاله نتائج طيبة، فدائرة الوعى هى دائرة الحياة الإيجابية، وفى ذلك يقول الحق جل وعلا فى سورة الزمر: " إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُوْلُوا الأَلْبَابِ (9) " والتذكر هنا هو الوعى لأصحاب العقول.

ويأتى الوعى كخطوة أولى فى تكوين الجوانب الوجدانية بما يتضمنه من اتجاهات ودلالات، ففى الوعى لا يكون الاهتمام موجها إلى الذاكرة أو القدرة على استرجاع المعلومات بقدر ما يشير إلى إدراك الفرد لقضايا معينة فى الموقف أو الظاهرة، وهذا يعنى أن الوعى يقع فى الجانب الوجدانى المشبع بالجانب المعرفي.

ويعمل الوعى الاجتماعى على معاونة الأفراد والجماعات على اكتساب الحس المرهف بمختلف جوانب القضايا والمشكلات المرتبطة به، وذلك من خلال:

1- إدراك قائم على الإحساس بالقضايا المحيطة بالإنسان، والعلاقات المتبادلة بينه وبين العالم المحيط به.
2- معرفة المشكلات التى تفرض نفسها من حيث الأسباب والآثار المترتبة عليها ووسائل حل هذه المشكلات.
3- الاحتكاك والتفاعل بين الفرد والمجتمع بما يمكنه من معرفة القضايا المطروحة على الساحة المحلية والعالمية وكيفية تصرفه حيالها بالسلب أو الإيجاب.

ثالثًا: أشكال الوعى الجماهيرى :

يأتى تشكيل الوعى انعكاسًا لما فى عقول الناس عن العالم الواقعي، حيث يستطيع الإنسان من خلاله إدراك عالمه السياسى والاقتصادى والعلمى والأخلاقي، وقد قسم أوليدوف أشكال الوعى التى تؤثر فى حياتنا المعاصرة بصورة فاعلة على النحو التالي[1]:

1- الوعى السياسي، وهو يلعب دورًا مهمًا فى إنارة الطريق للممارسة السياسية.
2- الوعى الاقتصادي، وهو يهدف إلى تحسين ظروف العمل وتحديد أوقاته وظروفه.
3- الوعى الأخلاقي، وهو مجموعة من الآراء التى تجسد السياسة التى تنتهجها جماعة اجتماعية، والتى يتم من خلالها تحديد أشكال الحكومات وعلاقتها مع الجماعات المختلفة.

1- أوليدوف أ.ك، مرجع سابق، ص 49.

4- الوعى العلمي، وهو يلعب دورًا مؤثرًا فى حياتنا الراهنة نظرًا لتأثيره على مختلف حياتنا الفكرية، بعد أن تبين أن العلم هو أهم عوامل تحديد قوى الإنتاج البشرى نظراً لأن العلم هو جملة معرفة الناس عن الطبيعة والمجتمع والفكر.
5- الوعى الجماهيري، وهو يختلف عن الوعى الفردى الذى يعكس وجوداً فردياً فى حين أن الوعى الجماهيرى يعنى إدراك الجماهير لوجودها والعمل بما يحقق مصالحها، ويتضمن مواقفها وسلوكها ودورها فى المجتمع، وكل ذلك يتأثر بخبراتها التى كونتها من ممارسات الماضى بما احتوت عليه من محاولات وأخطاء ومراحل نجاح وفشل للوصول إلى حل مشكلاتها الجماعية، والرغبة فى التغيير والإحساس وإدراك أسباب المشكلات الراهنة والمستقبلية[1].
6- الوعى الأمني، وهو يعنى الإدراك الواعى لكيفية التعامل مع القضايا والأحداث التى تحقق الأمن والاستقرار للإنسان وتحافظ على سلامته، ولذلك فهو إحساس بروح المسئولية الخاصة والعامة نحو الإنسان والمجتمع، وهو يعنى المعرفة بالأشياء والأحداث الأمنية فى الماضى والحاضر، فهو خبرة عقلية وإدراك للشعور والموضوعات المختلفة.
7- الوعى الفلسفي، ويرتبط الوعى الفلسفى بالمجتمع فهو تابع له، ويهتم بعلاقة الفكر مع الوجود، والوعى مع المادة، والإنسان مع العالم، ومن ثم فإن الفلسفة تجيب على الأسئلة التى تثار حول بنية العالم.

وهكذا نرى أن مصطلح الوعى هو وعى اجتماعى للأفراد، ويتمثل فى الأيديولوجية السياسية والاقتصادية والقانونية، إضافة إلى الأخلاق والدين والعلم والفن، وهكذا بالنسبة لبقية أشكال الوعى الذى يمكن تحديده بأنه "انعكاس لواقع الإنسان".

8- الوعى الحقوقي، وهو جملة الآراء التى تعكس علاقة البشر بالحق القائم، والقدرات التى يملكها الناس حول حقوقهم وواجباتهم، وشرعية أو عدم شرعية هذا السلوك أو ذاك.
9- الوعى الديني، ويكمن فى الإيمان بخالق هذا الكون وملائكته وكتبه ورسله واليوم الآخر.
10- الوعى الجمالي، ويرتبط بالنشاط والروابط الجمالية للإنسان مع الواقع ويكمن جوهره فى تغيير وإعادة إنتاج الموضوعات وظواهر الواقع حسب قوانين الجمال، فهو الإحاطة الجمالية بالواقع.

---

1- أحمد عزت راجح، مرجع سابق، ص 150.

رابعًا: أهداف الوعى الجماهيرى :

يمكن أن تتحدد هذه الأهداف فيما يلي:

1- تعديل اتجاهات الأفراد والجماعات ليستطيع كل فرد أن يضطلع بالـدور المنـوط به، وغرس القيم التى تستهدف الحفاظ على المجتمع من الأخطـار التـى تهـدده، وإحداث تغيير حقيقى فى سلوك الناس نحـو القضـايا الاجتماعيـة بهـدف إيجـاد الشخصيات الإيجابية التى تتصرف بروح المسئولية تجاه هذه القضايا.

2- توصيل البيانات والمعلومات الكافية للجماهير بصورة مفهومـة ومـيسرة ومقنعـة وذلك بكافة الطرق الممكنة بهدف تيسـير المعرفـة الإنسـانية، وكشـف الحقـائق، وتعريف الرأى العام والمسئولين بالقضايا التى تسهم فى تحقيـق الأمـن والسـلامة للمجتمع وذلك على الساحتين المحلية والعالمية.

3- تزويد الجماهير بالخبرة الكافية لكى يصبحوا قادرين عـلى التعامـل مـع مختلـف القضايا، ووضع الحلول المناسـبة لهـا، ومتابعـة الجهـود المبذولـة فى هـذا الصـدد لتحقيق المشاركة الجماهيرية الجادة والإيجابية من خلال التربية السليمة، وبنـاء الإنسان المدرك لمسئولياته عن أمن المجتمع.

خامسًا: معوقات الوعى الجماهيرى :

وتكمن هذه المعوقات فيما يلي:

1- مناخ الحرية :

فى الحقيقة أن من أكبر العوائـق التـى تعـترض نمـو الـوعى لـدى الإنسـان غيـاب الحريات العامة، وانعدام الحوار والنقاش، ففـى ظـل هـذا المنـاخ لا يمكـن للـوعى أن ينمو أو ينطلق لأن الارتقـاء بمسـتوى الـوعى لا يـتم إلا فى بيئـة يتمتـع فيهـا الإنسـان بحريته، بيئة لا يخضع فيها إلى القهر السياسى أو الاجتماعى أو القانوني، ويتخلص مـن ضغوط الحياة بكافة أشكالها.

وقـد أطلـق النظـام الإسـلامى حريـة الفـرد والمجتمـع لممارسـة حقـه فى التفكـير والتعبير والتحرير وذلك فى الحدود التـى كفلتهـا الشريعـة، ويـدخل فى حريـة التفكـير والتعبير: حرية الصحافة، والخطابة، والإذاعة بشقيها المرئى والمسـموع، وحـق الإنسـان فى الاتصال والمعرفة، والمشاركة فى صياغة حاضره وصنع مستقبله.

فبالحرية حقق المسلمون الأوائل قدرًا هائلاً من القوة والمنعـة، وفى ظـل هـذا المناخ الصحى استطاعوا أن يجمعـوا شـتات الأمـة، ويوحـدوا بـين أبنائهـا، ويـنشروا الأمان والسلام فى أرجائها، فخرجت من أحشائها هذه الأدمغـة الخلاقـة، والقيـادات

الفكرية المتميزة التى لا يزال يغترف من علمها وفكرها علـماء العـالم ومفكـروه، ذلـك أنه ليس فى الإسلام قيد على الحرية، ولا كبت للرأي، ولا إجبـار عـلى السـكوت، ولكـل مسلم أن يتحدث بما يشاء، سواء أُخِذ برأيه أو لم يؤخذ به، وسـواء كـان رأيـه خطـأ أم صوابًا وهذه الحرية هى التى جعلت بعض المسلمين يجـاهرون بـالرأى لرسـول اللـه ﷺ، بالرغم من إجلالهم له إجلالاً لا يقف عند حد، لأن هـذا الـدين لم يمنـع الآخـرين من تبنى ما يعتقدون من آراء وأفكار، ويكفـى أن نـدرك أن الحـق تبـارك وتعـالى قـد حذر رسوله وحذر المسلمين من قهـر إرادة الآخـرين، وفى ذلـك يقـول تعـالى فى سـورة الغاشية: " فَذَكِّرْ إِنَّمَا أَنتَ مُذَكِّرٌ (21) لَسْتَ عَلَيْهِم بِمُسَيْطِرٍ (22) ". إلا أن الإسـلام قـد أسس بنيانه على ما يلي:

1- عدم إساءة استخدام هذا الحق ضـد الآخـرين أفـراداً أو جماعـات، حكومـات أو منظمات.
2- إتاحة حق الاتصال وحرية النشر والتعبير للجميع، مؤيـدين أو معارضـين بصـورة متوازنة.
3- الالتزام بثوابت العقيدة فى الأهداف والغايات والوسائل وأسـلوب العمـل بصـفة عامة منعاً للانفلات والتجاوز والاعتداء على أمن المجتمع واستقراره.

وقد أعطى النظام الإسلامى للإنسان الحق الكامل فى أن يفكر تفكيرًا حرًا مستقلاً فى جميع ما يكتنفه من أمور، وما يقع تحت بصره من ظـواهر، وأن يأخـذ بمـا يهديـه إليه إدراكه، ويعبر عنه بمختلف وسائل التعبير المتاحة، وبأى طريـق يشـاء، وأن يجهـر بما انتهى إليه رأيه، حتى لو كان مجانبًا للصواب، أو مخالفًا لـرأى الأغلبيـة، بـل وأثابـه على ذلك بأجر إن أخطأ وبأجرين إن أصاب.

وترك له حرية التصرف فيما يراه نافعـاً لـه ولمجتمعـه، ووفقًـا لحسـن اسـتخدام عقله، لكى يتابع حركة الحيـاة فى هـذه الـدنيا، ويبتعـد عـن الجمـود الـذى يـؤدى إلى ضعف نشاطه الفكري، وقد سار رسول اللـه ﷺ على هذا الـنهج، والتـزم بـه الخلفـاء الراشدون من بعده، فكانت حرية الرأى فى عهـودهم مكفولـة للجميـع، بـل ومحاطـة بسياج من القدسية، فلم يحدث قط أن تم الحجر على حرية أحد فى التفكير أو إبـداء الرأي[1].

2- عدم توافر أدوات تنمية الوعي:

إنه من الصعوبة بمكان أن يرتقى مستوى الوعى فى بلـد تنعـدم فيـه أدوات الثقافة، وفرص التعليم، ووسائل التعبير، أو يصبح الحصـول عليهـا أمـراً عسـيراً،

1- محيى الدين عبد الحليم، الرأى العام فى الإسلام، ط2 ،القاهرة، دار الفكر العربى 1990، ص 99.

كانعدام المكتبات العامة، وارتفـاع أسـعار الكتـب والمطبوعـات والـدوريات والمجـلات الثقافية ووسائل الاتصال الإلكترونية الحديثة وذلك بالأسـعار المعقولـة التـى تكـون فى متناول يد المواطن العادى ذى الدخل المحدود، مما يجعل الإنسان هدفاً سـهلاً للغـزو الثقافى لاسيما بعد أن فرضت التكنولوجيـا المعـاصرة نفسـها بقـوة عـلى الـعصر الـذى نعيش فيه.

وقد أحرزت تكنولوجيا الاتصال تطور مذهلاً متزامنـة فى وجودهـا وتطورهـا مـع ثورة المعلومات، فمع كل تطور فى تكنولوجيا الاتصال تتطـور معـه مـوارد المعلومـات، وتطورها يبشر بأن العالم يتغير سريعًا، وأن تقنيات الاتصال القديمة آخذة فى الانحسـار وذلـك بعـد أن أصـبحت المعلومـات صـناعة ضـخمة، تحتـاج لإمكانـات تكنولوجيـة متقدمـة، ولملايـين الـدولارات، مـما جعـل عـدداً قلـيلاً مـن التجمعـات الرأسـمالية والاقتصادية تسيطر على السوق العالمى لإنتاج المعلومات وتوزيـع السـلع والخـدمات الإعلامية، وغدت هذه الصـناعة خاضـعة لإمبراطوريـات ضـخمة تـنظم السـوق وفـق ظروفها ومصالحها واحتياجاتها.

3- الجهل والفقر والأمية :

مما لاشك فيه أن سوء الأوضاع المعيشية وانشـغال النـاس بالمتطلبـات الضروريـة للحياة لا يترك لهم فسحة للقـراءة أو الإطـلاع، مـما يسـهم فى هبـوط مسـتوى الـوعى لديهم.

ومن أبرز العوامل التى تعوق الوعى سيادة الأميـة بشـتى دروبهـا، سـواء كانـت أمية أبجدية أو ثقافية أو دينية أو تقنية أو علميـة أو حضـارية، ومـما يؤسـف لـه أن نسبة الأمية لا تزال مرتفعة فى العالمين العربى والإسلامي، هـذا فى الوقـت الـذى يـدعو فيه القرآن الكريم المسلمين إلى الاهتمام بالعلم والقراءة مصداقاً لقوله تعالى: فى سورة العلق: " اقْرأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَذِى خَلَقَ (1) خَلَقَ الإنسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) اقْـرَأْ ورَبُّـكَ الأَكْـرَمُ (3) الَّذِى عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (4) عَلَّمَ الإنسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (5) "[1].

ونظـراً لارتفـاع تكلفـة تكنولوجيـا المعلومـات، سـواء فى المجـالات البحثيـة أو التطبيقية فإن هذا الواقع ينعكس بصورة حادة على حق المواطن الفقـير فى الـتعلم والتثقيف نظراً للعجز الذى يعـانى منـه هـذا المـواطن فى التعامـل مـع أدوات الـعصر، ومن ثم فإنه يصعب عليه تطوير نفسه أو اللحاق بركب التقدم، وهنـا تكمـن الأزمـة

1- سورة إقرأ، الآيات من (1-5).

التى تواجهها كثير من الدول العربية والإسلامية التى ظلت تعتمد على الطرق التقليدية البالية، مما لا يمكنها من التجاوب مع التقنيات الجديدة.

ومن ثم فإن الواقع الحالى للعرب والمسلمين يعد أمراً يدعو للأسف، فنحن نعتمد على المصادر الأجنبية فى الحصول على المعلومات بين أجزاء وطننا العربى والإسلامي، ونقبل تعريفاتهم وتصنيفاتهم، وننقلها حرفياً دون تبصر، وقد أقبلنا على شراء التكنولوجيا، ولم نسع إلى تعلمها، فكان موقفنا من التقدم التكنولوجى موقف الزبائن بينما وقف غيرنا – كاليابانيين والنمور الآسيوية الأخرى– من هذا التقدم موقف التلاميذ، فتقدموا وتطوروا ونافسوا، وفرضوا إنتاجهم وحافظوا على تراثهم وتقاليدهم، بينما نحن لم نراوح مكاننا.

4- البث المباشر والغزو الثقافي:

تقوم فكرة البث المباشر على أساس إرسال إشارات إلى القمر الصناعى الذى يقوم بدوره بتقويتها ثم إعادة بثها، لا إلى المحطات الأرضية، ولكن إلى المنازل مباشرة عبر هوائيات صغيرة متوسط قطرها 75 سم.. وتعمل أقمار البث فى نطاق ترددات 14/12ميجا هرتز، وقد أثار الاتجاه إلى البث المباشر على النطاق الدولى الكثير من المشكلات ذات الأبعاد الفكرية والقانونية والسياسية.

ومن أبرز أخطار البث المباشر تأثيره على أخلاقيات وسلوكيات الجماهير فى الدول العربية والإسلامية المستقبلة له، كما أن هذا البث من شأنه أن يزيد الخلل القائم فى تدفق المعلومات بين الدول التى ترسل والدول التى لا تستطيع إيصال ما لديها إلى الآخرين، مع ما يحمله ذلك من تهديد لهويتها الدينية والثقافية.

والمؤسف حقاً أن نظام الإعلام العالمى الحالى – بل وحتى المستقبلى القريب - يتسم باختلال ظاهر، بسبب عدم التوازن الذى فرضته الدول الكبرى على عملية تبادل المعلومات، حتى أصبحت معظم البلاد النامية، وبصورة خاصة فى عالمنا العربى الإسلامى مجرد بلاد مستهلكة للمعلومات التى تصدر إليها.

وفى الحقيقة أن تعرُّض المتلقى إلى سيل من مشاهد العنف والجنس والجريمة التى تحملها العقائد الفاسدة والأفكار المنحرفة سوف يترك بصماته على سلوك الشباب العربى المسلم سواء رضينا أم لم نرض، وقد يدفعهم ذلك إلى التصرفات غير المسئولة والأعمال العدوانية بفعل غريزة التقليد والمحاكاة.

ومما لا شك فيه أن هذا الاختلال فى تدفق المعلومات على النطاق الدولى يعد واحدًا من أبرز مظاهر التفاوت القائم فى شتى المجالات، هذا التفاوت الذى

يمكِّن الدول الأقوى من السيطرة وتشكيل وعى الشعوب المغلوبة على أمرها، لأن هذه الشعوب لا تستطيع تحقيق الحد الأدنى من متطلباتها فى الاتصال والمعرفة.

وفى ضـوء هـذا المنـاخ المفتقـد للعدالـة فى نظـم الاتصـال العالميـة فـإن الخطـط الإعلامية التى تتوجه إلى الفكر الواعى فى الإنسان وتـنشر السـلام والمحبـة بـين النـاس تنزوى وتتوارى مفتقدة الامكانات المادية، والوسائل التقنية الحديثة، والكوادر البشرية المؤهلة والمخلصة والقادرة على حمل دعوة الخير ونشرها فى مشارق الأرض ومغاربها.

والحيلولة دون حدوث الغزو الثقافى لن يكتب لـه النجـاح إلا مـن خـلال تزويـد المتلقى العربى بالحقائق الصـادقة والمعلومـات الصـحيحة، وإصـلاح الأجهـزة الثقافيـة والتعليمية والتربويـة فى العـالم العـربى الإسـلامى لتكـون فى الوضـع الـذى يمكنهـا مـن الوقـوف فى مواجهـة عمليـات الإبهـار والجـذب الشـديد الـذى تمارسـه قنـوات البـث الأجنبية بكل ما تملك من تقنيات عالية وتكنولوجيا متقدمة.

ونظرًا لأن الـدول العربيـة والإسـلامية لم تـنجح حتـى الآن فى إعـداد اسـتراتيجية تسـتهدف الحفـاظ عـلى معطياتهـا الحضـارية، وتوجهاتهـا التربويـة، عـلى أسـس مـن عقيدتها وقيمها وآمالها فى مواجهـة هـذه الهيمنـة، فـإن الـبرامج التـى تحمـل الأفكـار الوافدة عبر قنوات البث المباشر يمكن أن تؤثر فى ثقافـة الجماهـير العربيـة والمسـلمة من خلال نشرها للمفاهيم الاجتماعية والسلوكية الوافدة.

ومن ثم فإنه من الأهمية بمكان أن تعمل الدولُ العربيةُ والإسلاميةُ عـلى السـعى لامتلاك وإنشاء شبكات اتصال خاصة بها، وإمدادها بالكفاءات العالية المدربة لتواجـه بها منافسة الشبكات العالمية حتـى يسـتطيع المتلقـى العـربى والمسـلم أن يقـارن بـين الغث والسـمين مـن الـبرامج، وحتـى نسـتطيع أن نفـتح أمـام أجيالنـا أبوابـاً جديـدة للمعرفة والثقافة، فالبث عبر الأقمار الصناعية فى هذه الحالة لـن يكـون شرًا كلـه، بـل يمكن أن يكون مفيداً إذا ما أعرض المشاهد بإرادته عما يخدش الحياء، وما لا يتفق مع عاداته وتقاليده وعقائده، ويقبل على ما يراه مفيدًا ونافعًا، ولن يتأتى ذلك إلا فى حالة وجود البديل الأقوى تأثيرًا والأشد جاذبية.

5- تأثير الجماعات المرجعية :

يتصـل الإنسـان ويتفاعـل فى مراحـل متعـددة مـن حياتـه بـأنواع مختلفـة من الجماعـات الصـغيرة التـى تمـارس دورًا مهـمًا فى تشـكيل آرائـه، وتحديـد سـلوكه.

وتشكيل أنماط تصرفاته، حيث إن الحياة فى مجتمع تعنى أن يظل الإنسان دائماً تحت ضغط وتأثير هذا المجتمع الذى يعيش بداخله.

ويتأثر سلوك الإنسان بالجماعة أو الجماعات المتعددة التى ينتمى إليها، وتختلف المنبهات والاستجابات باختلاف نوعية هذه الجماعة وأهميتها، ويكمن تأثير الجماعة على سلوك أفرادها فى درجة الانصياع أو الخضوع لمعاييرها والضغوط التى تصدر عنها، وكلما كان الخضوع أو الانصياع كبيرًا، أدى ذلك إلى توحيد سلوك الأفراد وآرائهم واتجاهاتهم.

ويميل الفرد إلى أن يعكس تأثير الجماعة التى ينتمى إليها، والتى يتطلع إليها، لأنه ينظر بمنظارها إلى مختلف الأمور، ولهذا فإن عدداً كبيراً من الأبحاث الحديثة توجه اهتمامًا خاصًا إلى ما يسمى بجماعات التأثير الأولية Primary groups Influence، وهى جماعات من الناس غير محدودة، كما أنها ليس لها صفة رسمية، حيث ينتمى إليها الأفراد ويتأثرون بآرائها بطريقة شعورية أو لا شعورية فى نظرتهم للأمور وحكمهم عليها، ذلك أن هذه الجماعات هى التى يقرأ الأفراد أى قضية من خلال منظورها الخاص.

ومن ثم فإن الجماعات المرجعية التى ينتمى إليها أفراد المجتمع تؤثر فى تشكيل وعيهم لأن ما ينشأ لدى هؤلاء من أفكار وثقافات يصعب إبدالها.

ومن ثم فإن زملاء العمل والأقارب والأصدقاء قد يساعدون أو يعرقلون قبول الأفكار التى تسهم فى بناء الوعى بالقضايا التى تهم المجتمع لأن عضوية الفرد فى الجماعات المرجعية تلعب دورًا مهمًا فى تكوين اتجاهاته وتشكيل وعيه نحو القضايا التى تكتنف حياته، ويرى كثير من الباحثين أن الجماعة الأولية تعد محوراً مهماً لنمو الاتجاه، ويمكن تفسير ذلك بما يلي:

1- إن الجماعة تضغط على الفرد لكى يسايرها مما يؤدى إلى التجانس بين أعضائها.
2- إن الأفراد يميلون إلى البحث عن جماعات تسودها اتجاهات تتواكب مع أفكارهم، كما يُعرضون أنفسهم إلى المصادر التى تدعم اتجاهاتهم الدائمة.
3- يميل أعضاء الجماعات الأولية إلى التعرض لنفس البيانات والمعلومات لأنهم يشتركون فى نفس الثقافة.
4- يتخذ الأعضاء الجدد فى الجماعة اتجاهاتها كوسيلة للحصول على تقبلها.

6- قادة الرأى :

قادة الرأى هم أعضاء فى نفس الجماعة الاجتماعية، وفى هـذه الجماعـات يلعـب قادة الرأى دورًا كبيرًا فى تشكيل الوعى لاسيما إذا كانوا يتمتعون برصيد أدبى أو مكانـة فكرية أو أدبية، وقد أثبتت الأبحاث أن الناس يتأثرون بقادة الرأى تـأثرًا بالغًـا، وقائـد الرأى هو الذى يقوم بدور الوسيط بين منـابر الفكـر المختلفـة وبـين النـاس فى عمليـة الاتصال التى تتم على مراحل **Multi steps flow of information**.

وقد أشارت البحوث إلى أن قادة الرأى أكثر اهتمامًا بمتابعة الموضوعات السياسية والثقافية والاجتماعية الجادة التى تتناولها أجهزة الإعلام من الآخـرين الـذين يتـأثرون بهم Followers، وقد تأكدت حقيقـة أن الاهـتمام بوسـائل الإعـلام ومـا تعرضـه مـن قضايا وأحداث شرط أساسى لقيادة الرأي، وليس مـن الصـعب تفسـير هـذه الحقيقـة، حيث إن قادة الرأى يسعون إلى الحصول على المعلومـات التـى تجعلهـم عـلى اتصـال وعلم بمجريات الأمـور فى وطـنهم، ويميـل هـؤلاء الـذين يجهلـون مجريـات الأمـور فى الوطن إلى قبول وجهات نظر هؤلاء الذين حصلوا على قسط مناسب مـن المعلومـات، وتزودوا بالإحصاءات الكافية التى يتوافر فيها عنصر الجدة وإثارة اهـتمام النـاس مـما يمكنهم من الإسهام الفعال فى توجيه الرأى العام وتشكيل الوعى الجماهيري.

وهؤلاء القادة عادة ما يكون مستواهم التعليمى والثقافى مرتفعًـا عـن غـيرهم مـن الناس الذين يستمعون إلى أحاديثهم ويتأثرون بـآرائهم، ذلـك أن هـؤلاء القـادة عـادة مـا يكونون أرفع منزلة من غيرهم، وهذا يعطيهم وضعًا مميزًا أثنـاء المناقشـات التـى تجـرى داخل جماعاتهم الصغيرة، ويميل قادة الرأى بدورهم إلى الاتصـال بهـؤلاء الـذين يكونـون أعلى مستوى من غيرهم فى البناء الاجتماعي، وهو ما يحدث أثرًا محافظًا **Conservative** فى الرأى العام.

7- التضليل الفكرى وغياب البديل الإعلامي:

تتعدد أساليب تزييف الوعى بهدف التضليل والتعتيم، وحجب المعلومات، وبـتر الحقائق أو تضخيمها أو التهويل، أو التقليل من شأنها، ولم يعـد الحـديث عـن وجـود مردود لهذه الوسـائل عـلى الفـرد أو المجتمـع موضـع جـدل أو نقـاش، ولكـن الجـدل والنقاش يدور حول كمية هذا التأثير ونوعه، وهل هو تأثير إلى الأحسن أم إلى الأسـوأ، وقد تستخدم هذه الوسائل عوامل الجذب والإبهار لكى نخدع بها الجمهور المتلقي.

وقد أسفرت الدراسات العلمية عن أن غياب البديل السليم هو أهم العوامل المؤثرة فى اندفاع الجماهير نحو البرامج التافهة والخليعة، وإذا تعود الصبية والشباب على هذه النوعية من البرامج فإنه يصبح من الصعب بعد ذلك تحويلهم عنها، مما أصبح يشكل خطورة على أنماط تفكيرهم، وأسلوب حياتهم، ومكونات وعيهم.

8- تزييف الوعى :

تكمن معوقات الوعى كذلك فى أن عملية استطلاع الرأى العام قد لا تتم بالصورة العلمية التى تحقق الغرض المستهدف من ورائها، مما يسهم فى ضياع الحقيقة وفساد التخطيط واضطراب الإدارة، وقد ذكرنا سلبيات قياس الرأى العام فى موضع سابق من هذه الدراسة.

وتكمن الخطورة فى استطلاعات الرأى العام أنه كثير ما يتم إجراؤها لحساب مؤسسات إعلامية أو سياسية أو وكالات إعلام أجنبية لا تحفل بما قد تسفر عنه هذه الاستطلاعات من نتائج سلبية أو إيجابية، مما يؤدى إلى حدوث خلل فى المفاهيم، وتشويه للحقائق وتفاقم فى الأوضاع، وتزييف للوعى لدى الجماهير.

9- الحرب النفسية الموجهة :

الحرب النفسية هى حرب أيديولوجية وعقائدية وهى أخطر أنواع الحروب المعاصرة لأنها تزلزل العقول والمشاعر، وتبلبل الأفكار، فهى حرب أعصاب، وحرب كلمات، تقوم على تشويه الحقائق، والمبالغة فى القول، مستخدمة فى ذلك فنون الإقناع، وتعتمد الحرب النفسية بصفة أساسية على وسائل الاتصال وتقنيات المعلومات، وأساليب الاستمالة للتأثير فى الشخصية الإنسانية، وتستهدف هذه الحرب اغتصاب عقول الجماهير وأفئدتهم وتخديرهم لزرع الهزيمة فى نفوسهم، وتحطيم روحهم المعنوية مما قد يؤدى إلى زلزلة الوعى وانحراف فى السلوك، وغسيل للمخ Brain Washing، وتوجيه الفكر الإنسانى ضد إرادة ومعتقدات جماهير الرأى العام.

ومن أهم أساليب الحرب النفسية: نشر الشائعات، وإثارة القلق والفتن والقلاقل، وعدم الاستقرار، ونشر الرعب والهلع فى صفوف الجماهير، وافتعال الأزمات، وبث اليأس من النصر عن طريق المبالغة فى القول، والتلويح بالتفوق الحضارى بهدف زعزعة الإيمان، وتفتيت وحدة الأمة، فتفقد القدرة على بناء الوعى وتحقيق الأمن.

ومما يجدر ذكره أن الشريعة الإسلامية قد سدت كل المداخل التـى يتسـلل منهـا العدو لشن الحرب النفسية ضد العرب والمسلمين- مهما بلغت شـدتها وعنفهـا- مـن خلال زرع الإيمان المطلق فى قلوبهم، وحثهم على مواجهة أعدائهم، وتأكيد الثقة بنصر اللـه ووعده،والإيمان المطلق بقضائه وقدره،تصديقاً لقوله تعالى في: " وَكَانَ حَقًّا عَلَيْنَـا نَصْرُ الْمُؤْمِنِينَ (47) " (سورة الروم آية 47).

وتتطلب عملية تحصين الجماهير لمواجهـة أسـاليب الحـرب النفسـية، ومواجهـة هذا الواقع تتطلب جهدًا علميًا، وتنسيقًا عمليًا وإخلاصًا للنوايا، وقـدرة عـلى التنفيـذ، حتى يمكن التعامل مع مختلف الظواهر والمستجدات، ولتحقيق ذلـك فـلا بـديل عـن العمل الجاد الذى يأخذ فى اعتباره الاستفادة من كل معطيات العصر من علوم وفنون وتقنيات حديثة.

10- النفاق فى منابر الفكر وقنوات الاتصال:

إذا كانت آفة النفاق تمثل خطراً حقيقياً على حاضر الأمة ومستقبلها، فإن خطرها على الوعى الاجتماعى يمتد، وسـلبياتها تتفـاقم، ومردودهـا يتضـاعف إذا اسـتشرت فى منابر صناعة الفكر وقيادة الرأي، وحين يسـيطر المنـافقون عـلى هـذه المنـابر فإنهـا لا تستطيع أن تضطلع بالرسالة التى قامت من أجلها، وهى التعبـير الحقيقـى عـن إرادة الجماهير، ومعالجة مشكلاتهم، وتناول قضاياهم، وترجمة أحاسيسهم، بل على العكس من ذلك فإنها تعمل على تضليل هذه الجماهير وخداعهم ثم إرغامهم على قبول الأمر الواقع.

وترجع خطورة النفاق فى هذه الأجهزة إلى انتشارها الواسع، وتأثيرها الهائل عـلى الغالبية العظمى من القاطنين على الأرض العربيـة والبقـاع الإسـلامية، نظـراً لأن هـذه الأجهزة أصبحت تملك الآن مـن قـوة الجـذب وعوامـل الإغـراء مـا يمكنهـا مـن غـرس مفاهيم خاطئة وأفكار مشوهة فى أذهان الناس لاسيما إذا كان المناخ العام يهيـئ لهـا أوسع الفرص لتحقيق أغراضها.

ولن أكون مبالغاً فى القول إذا ذكرت هنا أن اختيـار العنـاصر القياديـة فى أجهـزة الاتصال فى كثير من الدول العربية والإسلامية لا يـتم دائمـاً فى كثـير مـن الأحيـان عـلى أسس موضوعية أو مقاييس علمية، ولكن الاعتبارات الشخصـية تحتـل المقـام الأول فى هذا الصدد.

ومن ثم فإننا نستطيع القول: إن النجاح فى بناء الإنسان يقوم على اسـتبعاد أئمـة النفاق من هذا الميدان الخطير والمؤثر والمتغلغل فى كل مكان.

11- غياب المرجعية :

لعل أخطر الأنشطة المعاصرة على الساحة الدولية هو النشاط الفكرى والثقافي، وفى الحقيقة أن كل الشواهد العلمية والتجارب العملية تؤكد أن هذا النشاط لا يعمل إلا ضمن إطار مرجعى يحكم توجهاته ويحدد غاياته، فالثقافة الصهيونية محكومة بعقيدة آل صهيون، فهى الإطار المرجعى لهم، وعليها تقوم مخططاتهم، ومن خلالها تنطلق أبواق دعايتهم، وبها استطاعوا بسط نفوذهم واستقطاب الجماعات الضاغطة لتأييدهم، ومن أجلها سيطروا على صناع القرار فى الدول الكبرى، كما استطاعوا أن يسخروا معظم أجهزة الإعلام الدولية لكسب الرأى العام العالمى لصالحهم، كما أن الماركسيين قد حددوا إطاراً مرجعياً لنشاطهم الإتصالي، ووضعوا لأنفسهم استراتيجية التزمت بها خططهم ووضعوا آليات لنشاطهم، والمبشرون المسيحيون يبذلون جهوداً إعلامية ضخمة لتنصير العديد من أصحاب المذاهب والأديان الأخرى مستلهمين فى ذلك مرجعيتهم الفكرية وعقيدتهم الدينية.

فلا يكاد يوجد مجتمع من المجتمعات البشرية إلا وقام بناؤه الاجتماعى على ميراث ثقافى خاص، وهذا الميراث هو الذى يوحد أفراد المجتمع فى مختلف مناحى حياتهم وينظم أمورهم ومعاملاتهم وأخلاقهم.

وإذا كانت المرجعية الفكرية بهذا هى الوقود الذى يرفد العقل الإنسانى بالمعلومات والمعارف والأحداث، وهى الزاد الذى يصوغ الأهداف ويحدد الخطوات، ويحكم حركة الحياة فى مختلف المجتمعات، فإن هذا يعنى أن هذه المرجعية هى التى تسهم بصورة مؤثرة فى تشكيل وعى الجماهير وتكوين آرائهم وتحديد نظرتهم لمختلف الأمور التى تكتنف حياتهم، وتحدد لهم دروب الحياة بأشكالها المختلفة ومكوناتها المتعددة.

وما أكثر الأفكار والعقائد التى تسود العالم وتهيمن على فكر الجماهير وسلوكهم حتى فى الدول التى حققت أعلى درجات التقدم فى مجال العلوم والتكنولوجيا، على الرغم من المساحة الكبيرة من الحرية التى تسودها،فالكاثوليك والأرثوذكس يتعصبون لمذهبهم، والبوذيون متحمسون لبوذيتهم،وكذلك الهندوس واليهود والبروتستانت... الخ، وإلا فما تفسير هذا الذى يحدث فى الهند، والبلقان، والقوقاز، والفلبين والبوسنة، وروسيا، وفلسطين، وأيرلندا من خلافات وصراعات تصل إلى درجة المواجهة العسكرية وسفك الدماء؟

ويأتى الوعى فى مقدمة الأنشطة الاجتماعيـة التـى تـبرز عـلى السـاحة ويحكمهـا الميراث الثقافى والفكرى للمجتمع، وكل الشواهد العلمية والتجـارب العمليـة تؤكـد أن هذا النشاط لا يعمل إلا ضمن إطار مرجعى يحكم نشاطه ويحدد غاياته.

وهكذا نرى أن بناء الوعى لابد أن تحكمه مرجعية فكرية تحدد لـه رؤاه، وتمـده بالزاد الروحى والقوى المعنوية التى تحافظ على هوية المجتمع، وهى القيمة المقدسة التى تشتمل على دستور الأمة وتراثها وثوابتها الضاربة فى أعماق الإنسان.

وفى الحقيقة أن الميراث الثقافى العربى والعقيدة الإسلامية هى المرجعيـة الفكريـة التى تسهم فى بناء وعى الجمهور العربى والمسلم، انطلاقاً من أن هذا الجمهـور يـؤمن بأن الـلـه عز وجل قد تكفل لمن خلصـت عقيدتـه وصـلح فكـره بالسـعادة فى حياتـه الدنيا وفى الآخرة، وتوعد لمن أعرض عنه وفسدت عقيدته بالشقاوة فى الـدارين، وهـو يدرك أن القرآن الكريم هو مصدر عقيدته، وهو الحقيقة الخالدة التى حفظهـا الـلـه عز وجل فى كل مكان، ولكل زمان وفى ذلك يقول عز من قائـل فى سـورة الحجـر: " إِنَّـا نَحْنُ نَزَّلْنَا الذِّكْرَ وإِنَّا لَهُ لَحَافِظُونَ (9) ".

ومن ثم فإن تشكيل الوعى الجماهيرى لن يتحقق إلا إذا استلهمت قنوات الفكر ووسائل الإعلام الميراث الثقافى لهذه الأمة، لأن ذلك هو السـبيل الوحيـد الـذى يحقـق للإنسان العربى الإشباع الروحى والعقلى والبدني.

وتتميز العقيدة الإسلامية بقدرتها على تحقيق الإشباع الفكرى والراحـة النفسـية للإنسان فى حين أن بعض العقائد الأخرى تترك علامات استفهام حائرة فى عقول أهلهـا، ولم تستطع أن تحل مشكلاتهم الاجتماعية أو الاقتصادية، ففقـدت بـذلك مصـداقيتها، ووجد أصحابها أنفسهم يعيشون فى حـالات مـن التيـه والضـياع، وغرقـوا فى ملـذاتهم، وانساقوا وراء غرائزهم، وعاشوا كما تحيا الأنعام الضالة، ومنهم من أقدم على الهروب من واقعهم، أو الخلاص من حيـاتهم، فارتفعـت معـدلات الانتحـار بيـنهم، كـما زادت نسبة الجريمة فى مجتمعاتهم، وتكشـف التقـارير الإحصـائية الصـادرة عـن المـنظمات الإقليمية والدولية عن أرقـام مذهلـة لجـرائم القتـل والانتحـار والسرقـات، إضـافة إلى الشذوذ بكافة أشكاله، وجرائم الاغتصاب التى حققت أعلى معدلاتها على الـرغم مـن التقدم المادى فى هذه المجتمعات.

ويؤكد التاريخ العـربى والإسـلامى هـذه الحقيقـة منـذ انبعـاث نـور الـدعوة الإسلامية حتى الآن، فلم تفلح الحملات العسكرية، ومحاولات الاحتواء والالتفـاف

وحملات الغزو الصليبية والشيوعية فى إثناء المسلمين عن التمسك بدينهم والارتباط بأصولهم، فلن يقبل المؤمنون الدعوة لتناول لحم الخنزير، أو شرب الخمر،أو إقامة العلاقات المحرمة بين الرجل والمرأة، أو الشذوذ الجنسى أو غير ذلك من القوانين التى أباحتها البرلمانات الغربية، وتروج لها منابر السياسة والحكم والإعلام هناك، فهذه الدعوات سوف يرفضها المجتمع العربى المسلم، وهذا يشير إلى قوة تأثير العقيدة الإسلامية فى نفوس الجماهير باعتبارها العامل الأساسى فى تشكيل اتجاهاتهم وبناء عقولهم، لأن دماء المسلم مخلوطة بهذا الدين، لا يمكن تخليصها منه إلا بتجفيف مصدر هذا الدم ووقف معينه وكل من يحاول فرض أفكار أو أيديولوجيات أو مذاهب أخرى عليه سيجد نفسه منبوذاً، حتى هؤلاء الذين قدر لهم ترك بلادهم والعيش فى المهجر، ظل وجدانهم ومشاعرهم وفكرهم مرتبطاً بهذه المرجعية، بل إن منهم من هو أكثر حرصًا على الالتزام بالمنهج الإسلامى فى حياته بدرجة تفوق إخوانهم الذين يعيشون فى ديار الإسلام.

وفى ضوء هذا، يصبح على المؤسسات الثقافية التى تسهم فى بناء الوعى الجماهيرى أن تتدارك هذه الحقيقة، وتتعامل مع هذا الواقع إذا أرادت أن تحقق أهدافها، بدلاً من التمسح فى مذاهب وأفكار يرفضها الرأى العام العربى والمسلم مهما لمع بريقها، وقد فشلت كل الأنشطة الفكرية التى حاولت أن تقفز على هذا الواقع أو تتجاوزه، وسقطت معها كافة الأقنعة التى حاولت استفزاز مشاعر العرب والمسلمين أو احتوائها أو تحويلها.

وتأسيسًا على ذلك، فإنه لابد لأجهزة الإعلام وقنوات الاتصال فى العالم العربى من التعامل مع هذه الحقيقة لأن جهودهم وإنجازاتهم لن يتحقق لها القبول إلا إذا تجاوبت معها الجماهير وسوف تذهب صيحاتهم ونداءاتهم مكاءً وتصدية بدون مشاركة جماهيرية فعالة، لأن أى نشاط فكرى ينسجم مع روح الشريعة وينصاع لأوامر الله وشريعته، ستنجذب إليه هذه الجماهير بالفطرة، وتلتحم مع صاحبه مقبلة غير مدبرة، راضية غير كارهة، مؤيدة ومتعاطفة غير رافضة.

وتؤكد حقائق التاريخ أنه فى الوقت الذى كان العرب والمسلمون يلتزمون فيه بمنهج الحق كان النجاح رفيقهم، والنصر حليفهم، ولن أضرب أمثلة للإنجازات والانتصارات التى حققها العرب والمسلمون فى الصدر الأول للإسلام وهى كثيرة ومتنوعة، وشاهدة صدق على قوة تأثير العقيدة فى مسيرة حياة الشعوب العربية والإسلامية، وتوجد العديد من النماذج التى تؤكد صحة هذه الحقيقة فى كل مراحل التاريخ، فلم ينتصر صلاح الدين فى حطين، وقطز

والظاهر بيبرس فى عين جالوت، إلا بدعم عقدى قوى ولم يتحقق نصر أكتوبر 1973 إلا تحت مظلة (اللـه أكبر).

وهذا يعنى أنه لو التزمت منابر الفكر وأجهزة الثقافة والإعلام بالأصول والثوابت لأسهمت إسهامًا بليغًا فى بناء وعى الإنسان بناء إيجابيًا فعالاً، ولو وضعت لها دساتير وقوانين ونظم تستقى بنودها من كتاب اللـه وسنة رسوله لكان للعالم العربى الإسلامى شأن آخر فى ظل المتغيرات الدولية المتسارعة التى تفرض نفسها على الساحة الدولية.

وتكمن المشكلة هنا فى أن معظم دول العالم الإسلامى درجت على استبدال تطبيق القوانين الوضعية بأحكام الشريعة الإسلامية مما أسهم فى فقدان الهوية وتزييف الوعى وتضليل الجماهير، وبالغت بعض هذه الدول فى التمسك بالعلمانية مثل تركيا التى ينص دستورها على رفض أى مظهر للتمسك بالحياة الإسلامية أو حتى السمت الإسلامى فى المظهر أو المخبر، فلا تتقيد بتعاليم الدين وتهمل فى أداء العبادات ولا تلتزم بالمعاملات الإسلامية، وتتراخى فى الأخذ بمكارم الأخلاق، كل هذا يحدث باسم الحرية الشخصية تارة، وباسم تحرير الإرادة الإنسانية تارة أخرى، وباسم إطلاق العقول من القيود تارة ثالثة، إلى غير ذلك من الأسباب التى يتخذها أصحاب هذه الآراء ذريعة لما يفعلون، كل هذا يحدث بدعوى التقدم والتنوير.

ومن ثم فإن أى عمل فكرى لا تحكمه مرجعية واضحة لن يكتب له النجاح فى مجتمع عربى مسلم مرتبط بأصوله، متمسك بشريعته، وقد فشلت كل الخطط التى حاولت أن تقفز على هذا الواقع أو تتجاوزه، وسقطت معها كافة الأقنعة التى كانت تعمل على تعديل اتجاهات الجماهير العربية والمسلمة أو احتوائها أو تحويلها.

وهذا يعنى أنه لن يتحقق أى إنجاز أو نصر للجماهير العربية إلا إذا استلهمت أجهزة الحكم وقنوات الفكر ووسائل الإعلام روح هذه الأمة، لأن هذه الجماهير تؤمن بأن الثقافة العربية الإسلامية هى المرجعية الوحيدة التى تستطيع أن تحقق لها الإشباع الروحى والعقلى والنفسي، وهو ما لا تستطيع أن تحققه أى من العقائد أو المذاهب الأخرى، لاسيما بعد أن أخفقت كافة الأيديولوجيات الأخرى فى إسعاد الإنسان، أو تحقيق الحد الأدنى من الراحة النفسية والسلام الاجتماعى له.

سادسًا: وسائل الإعلام وبناء الوعى الجماهيري:

تؤكد الدراسات العلمية أن وسائل الاتصال المعاصرة هى القوة التى تؤدى حركة تفاعلية تربط الماضى بالحاضر وتأخذ الحاضر إلى المستقبل من خلال عملية اجتماعية تجرى فى بيئة معينة تؤثر فيها وتتأثر بها.

ويتحدد النظام الاجتماعى كما يرى مارشال ماكلوهان بطبيعة وسائل الإعلام، ومن ثم فإنه بدون فهم للأسلوب الذى تعمل بمقتضاه هذه الوسائل فإنه يصعب علينا أن نفهم التغيرات الاجتماعية والثقافية التى تطرأ على المجتمعات، لأنها امتداد للوعى الإنساني.

وإذا صح تعريف الإنسان بأنه ابن بيئته، فإنه يصح كذلك تعريفه بأنه ابن وسائل إعلامه، لأن هذه الوسائل أصبحت تسهم فى تشكيل بيئة الإنسان وفكره وشخصيته، وتصوغ إرادته، سواء فى العالم المتقدم أو المتخلف لاسيما بعد الضمور النسبى لأشكال الاتصال التقليدية وانحسار فاعليتها.

وهكذا نرى أن وسائل الإعلام أصبحت تلعب دورًا مهمًا فى تشكيل وعى الجماهير فى المجتمع الذى يعيشون فيه، وفى توجيه اهتماماتهم بالقضايا التى تهمهم نظرًا لقدرتها الفائقة على تقديم المعارف المختلفة بصورة مفهومة ومقبولة، لأنها تؤثر فى الطريقة التى تدرك بها هذه الجماهير مختلف الأمور، وتستطيع هذه الوسائل أن تقوم برسم صورة ذهنية لدى المتلقى عن الأحداث والمواقف والدول.

ولم تعد هذه الوسائل قاصرة على نقل الحدث أو المعلومة، ولكنها تقوم كذلك بصنع الحدث وصياغة القرار الذى يتعلق به، وهذا يكشف لنا عن قدرة هذه الوسائل على الإسهام الفعال فى بناء الوعي، وتحديد اتجاهات الأفراد والجماعات.

وتتضاعف مكانة وسائل الإعلام المعاصرة بعد أن حملت لنا الاكتشافات الحديثة والبحوث المعاصرة معطيات تقنية، ووسائل الكترونية، وإمكانات إعلامية، تستطيع الوصول إلى كل أرجاء هذا الكوكب بسهولة وسرعة دون عناء أو مشقة لاسيما بعد التقدم العلمى الكبير الذى تم إحرازه فى تقنيات العمل الصحفى والإذاعى المسموع والمرئى بما يقدمه من أعمال درامية، وقوالب حوارية، وفنون إخبارية وثقافية، مما استلفت انتباه المتلقى وشد اهتمامه بأساليب الاستمالة وفنون الإقناع المختلفة.

وقد أضافت القنوات الفضائية وأقمار الاتصالات وثورة المعلومات بعدًا جديدًا للنشاط الإعلامي، وأحاطت الإنسان من كل جانب بالعديد من روافد الفكر ومصادر

المعرفة فحققت له ميزة لم تكن موجودة من قبل، وأصبحت تترك آثارًا بارزة على البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التى يعيش فيها، وتؤدى إلى خلق قنوات وطنية وعالمية لتبادل المعلومات ونقلها مما جعل الدنيا كلها أصبحت فى متناول بصر الإنسان وسمعه، ولم يعد الإعلام يقتصر على فئة معينة أو ينحو إلى تقديم معلومات خاصة، ولكنه أصبح قادرًا على التوجه إلى الإنسان أيًا كان وحيث يكون.

وهذا يعنى أن إنسان اليوم أصبح يعيش ثورة اتصالية تحاصره من مختلف الجهات وبمختلف اللغات، ليلاً ونهارًا .. تحاول أن ترسم له طريقًا جديدًا لحياته، وأسلوبًا معاصرًا لنشاطه وعلاقاته بعد أن كشفت لنا البحوث والدراسات العلمية المختلفة أن هذه الوسائل أصبحت من أقوى أسلحة العصر، تتفوق على كل روافد الفكر ومصادر المعرفة، ومن ثم فإن النشاط الإعلامى المعاصر يلعب دورًا حساسًا وخطيرًا سواءً فى الارتقاء بالوعى أو فى الهبوط به.

إلا أنه من الأهمية بمكان أن نؤكد هنا على أن ثمة مصادر أخرى لا تقل أهمية عن وسائل الإعلام فى تشكيل الوعي، وهى مؤسسات التنشئة الاجتماعية والمؤسسات التربوية والثقافية والدينية، إضافة إلى الدور الحيوى الذى تلعبه الأسرة أو الجماعات الأولية Primary Groups باعتبارها النواة الأولى فى تشكيل الوعى الذى هو البداية الحقيقية لحياة الإنسان فى المجتمع.

ومن ثم فإنه لا يجب أن نغفل هذه الثورة المعاصرة فى التقنيات والفنون والقوالب الإعلامية؟ بعد أن أصبحت القوة الإعلامية هى القوة المسيطرة والقادرة على تحقيق التوعية الاجتماعية فى مختلف القضايا والأمور التى تكشف حياة الإنسان.

وفى عصر "ثورة الاتصالات والمعلومات" يسرى الرأى العام وينتشر بصورة مذهلة عن طريق وسائل الإعلام وقنوات الاتصال فى الداخل والخارج، حتى أصبحت مقدرات الدول والأفراد تتأثر به وتؤثر فيه، وأصبح العالم قرية عالمية تلعب وسائل الإعلام فيها دورًا حيويًا عن طريق نقل الرأى بسرعة مذهلة، وتتيح إمكانية قياسه بصفة مستمرة لأن وسائل الإعلام وقنوات الاتصال بما تنقله من أفكار وآراء ومعلومات تساعد الجماهير على تحديد اتجاهاتها، وتكوين آرائها إزاء مختلف المواقف والأحداث.

ويمكننا القول إن الإنسان المعاصر يصدر أحكامه بناء على ما يتلقاه من وسائل الإعلام وقنوات الفكر وما توحى به هذه المصادر بعد أن أصبحت فى

عصرنا هذا مراكز ثقافية عامة وحيوية تمدنا بمختلف الحقائق والمعلومات والنظريات التى تدفعنا إلى إتيان الأفعال وتقبُّل الأفكار سعياً وراء توجيه المشاعر لتكوين رأى عام متجانس فيما يعرض له من أمور.

ولا شك أن وسائل الإعلام المسموعة والمقروءة والمرئية القائمة على الحوار هى أقدر الوسائل نشرًا للرأى العام بما تتيحه من أخذ وعطاء لجماهيرها الغفيرة، فهى القنوات الرئيسية للاتصال بين الحاكم والمحكوم، والعكس صحيح، وقد نصت المادة التاسعة عشرة من الإعلان العالمى لحقوق الإنسان على أن "لكل شخص الحق فى حرية الرأى وحرية التفكير"، ويشمل هذا الحق حرية اعتناق الآراء دون تدخل، واستقصاء الأنباء والأفكار وتلقيها وإذاعتها بأية وسيلة كانت دون التقيد بالحدود الجغرافية".

وقديمًا عرف العالم الألمانى "أوتوجروت "Otto Grothe" الإعلام بأنه: "التعبير الموضوعى لعقلية الجماهير ولروحها وميولها واتجاهاتها فى نفس الوقت" ومن الأقوال المشهورة فى هذا الصدد "أنه خير لنا أن نكون بدون برلمان من أن نكون بدون صحافة حرة "، وإذا تم حرماننا من الحرية الشخصية ومن حق التصويت وغيرها من الحريات فإنه لا يجب أن نحرم من حرية الصحافة ووسائل الإعلام الأخرى؛ ذلك أنه يمكن لهذه الحرية وحدها- إن عاجلاً أو آجلاً – أن تعيد جميع الحريات الأخرى".

ولهذا يعد الرأى العام وقنوات الاتصال وجهان لعملة واحدة هى الحرية[1] وذلك انطلاقاً من قول مارشال ماكلوهان "الوسيلة هى الرسالة"،بمعنى أن الوسيلة التى تنقل الرسالة الإعلامية أو الرأى لها أهمية لا تقل عن أهمية الرسالة نفسها، ولاسيما وسائل الإعلام المسموعة والمرئية باعتبارها أكثر قنوات الاتصال انتشاراً فى مجتمع ما زالت الأمية تقف عائقاً فى سبيل انتشار وسائل الاتصال المقروءة، وذلك نظراً لقدرة هذه الوسائل الفائقة على تخطى حواجز الزمان والمكان والأمية والفقر، فضلاً عما تتميز به من حيوية تنبض بالمؤثرات الصوتية والموسيقية التى تجعل للكلمة المسموعة والمرئية أثرها القوى فى الإيحاء وإثارة العواطف وخلق الشخصيات التى تستطيع التأثير فى الرأى العام وهو ما يسمى بـ Charismatic Leaders فيقال مثلاً إنه ما من شخص استمع لتسجيلات خطب الزعيم النازى هتلر حتى اليوم إلا وأحس بالانفعال والحماس اللذين تميز بهما صوته حتى ولو كان هذا الشخص لا يعرف الألمانية.

1- عبد اللطيف حمزة، ( الإعلام والدعاية)، بغداد، مطبعة المعارف، 1968، ص 10.

وإبان العدوان الثلاثى على مصر عـام 1956 كتـب أحـد الصـحفيين الفرنسـيين فى مجلة لوموند الفرنسية يقول "أنا لا أعرف مقهى واحداً فى أى بقعة من العالم العربى لا يفتح الراديو على إذاعة صوت العرب ليسمع صوت أحمد سعيد... وجميع التاكسيات فى دمشق وبغداد وغيرها من مدن الدول العربية الأخـرى تـدير أجهـزة الراديـو عـلى محطة صوت العرب بناء على طلب الركاب حتى أن الركاب والسائقين ليبلغ الانفعـال بهم حدا يهدد حياة المشاة فى الشوارع بالخطر".

وفى أثناء الحرب العالميـة الثانيـة اسـتطاعت المذيعـة الأمريكيـة المحبوبـة كيـت سـميث Kate smith أن تجمـع فى يـوم واحـد تبرعـات قـدرها 39 مليـون دولار عـن طريق النداءات التى وجهتها إلى الجماهير عن طريق الإذاعـة والتليفزيون،والواقـع أن كل من يظهر على الشاشة الصغيرة أو يتحدث عـبر الأثـير يكـون عرضـه لحكـم الـرأى العام عليه،هل ما قاله كان مقنعاً؟ هل كان له تأثير عـلى الجماهـير؟ ولـيس أدل عـلى ذلك من أنه كلما شاهد وسمع المتلقى المناظرات الإذاعية والتليفزيونية التى تدور بين مرشحى الرئاسة الأمريكية، فإن هذه المناظرات تترك تأثيراتهـا المثـيرة عـلى المسـتمعين والمشاهدين.

ولقد أصبح التليفزيون من أخطر وأقـدر وسـائل الإعـلام، خاصـة بعـد اسـتخدام الأقمار الصناعية التى يمكن بواسطتها نقل أى حدث فى التو واللحظـة إلى أى مكـان فى العالم، وليس أدل على ذلك مما تم نقله من أحداث هزت العـالم هـزًا جمعـت ملايـين البشر جميعًا حول أجهزة التليفزيون ليشاهدوا الرئيس أنور السادات وهو يصلى مـرة فى المسجد الأقصى، ويخطب فى الكنيسـت الإسرائـيلي، ويفـاوض مـرة أخـرى فى كامـب ديفيد، ومن منا لم تشده شاشة التليفزيون بالسـاعات ليشـاهد مباريـات كـأس العـالم لكرة القدم ومباريات محمد على كلاى الدولية فى الملاكمـة، كـم تألمنـا وثـارت أحزاننـا وسارعنا نمد يد العون عندما نقلت إلينا الشاشة الصغيرة كـوارث الطبيعيـة مـن زلازل وبـراكين وفيضـانات فى الهنـد وفى إيـران وويـلات الحـرب والـدمار فى لبنـان، والصراع المسلح فى أفغانستان والعراق.

وقد كان التليفزيون يعد وسيلة إعلام محلية، ولكن التطورات التى حدثت فى مجال الأقمار الصناعية مـن خـلال "البـث التليفزيـونى المبـاشر" عـن طريـق هـذه الأقمار تعد من أهم التطورات التى جاءت بها تكنولوجيا الاتصال الحديثة بعـد أن كانت المحطات الأرضية هى التـى تـتحكم فـيما يـذاع ومـا لا يـذاع مـما يـرد مـن الخارج عن طريق هـذه الأقـمار، فقـد أصـبح التليفزيـون بعـد البـث المبـاشر أداة لتشكيل الرأى العام على نطاق عالمى واسع، ولهذا أصدر المؤتمر العام السـابع عشر

للتليفزيون الذى عقد فى باريس سنة 1972 توصية بشأن البث الإعلامى عن طريق الأقمار الصناعية تقول: "ينبغى أن يضمن الهدف من الإرسال بالأقمار الصناعية للتدفق الإعلامى الحر أوسع انتشار ممكن لأخبار كل من الدول المتقدمة والنامية على قدم المساواة فى جميع أنحاء العالم لأن الإرسال بالأقمار الصناعية؛ قد جعل إذاعة الأخبار الفورية والموضوعية على المستوى العالمى أمرًا ممكنًا".

وتؤكد الأبحاث الإعلامية أن لكل واحدة من وسائل الاتصال مقدرة خاصة على الإقناع، أى أن القدرات الإقناعية لمختلف الوسائل فى بناء الوعى الجماهيرى تختلف بشكل واضح من وسيلة إلى أخرى وفقًا للموضوع الذى تعالجه، ووفقاً للجمهور الذى تتوجه إليه ومستواه الفكرى وأوضاعه الاجتماعية والثقافية. إلا أن الجمع بين أكثر من وسيلة يمكن أن يحقق نتائج أكثر فاعلية، ويضاعف عدد المزايا، ويمكن عملية الاتصال من تحقيق أهدافها لاسيما كل واحدة من وسائل الإعلام تستهدف غايات معينة، وقد تتوجه إلى فئات خاصة من الناس، وهذا يعنى أن نجاح عملية الاتصال يتوقف على حسن اختيار الوسيلة المناسبة فى الوقت المناسب والظرف المناسب.

وتأسيسًا على ذلك فإنه لابد من التنسيق بين مختلف منابر الفكر وقنوات الاتصال سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة لتحقيق الغايات المستهدفة، فلا يمكن الاستغناء بالوسائل الإلكترونية الحديثة عن منابر الفكر التقليدية القديمة، فإذا كان الاتصال المواجهى أكثر قدرة على الاستمالة والإقناع، فإن وسائل الاتصال الجماهيرى أكثر قدرة على التبليغ والانتشار، أى أن وسائل الاتصال الجماهيرى لا تغنى وحدها عن قنوات الاتصال المواجهى فى الإقناع والتأثير، لأن وسائل الاتصال الجماهيرى تتميز بالسرعة الفائقة فى نقل الخبر أو المعلومة، وفى نشرها على أكبر عدد ممكن من الناس، ولكن مرحلة الإقناع تتطلب المواجهة المباشرة مع الجمهور لعرض الحجج والبراهين العقلية، وهذا يعنى أن قنوات الاتصال المواجهى Face to face communication لها مكانة مميزة فى الإقناع والتأثير، فلا يكفى أن يستمع الناس إلى الحقائق والمعلومات عبر الإذاعة، أو يشاهدونها على الشاشة الصغيرة أو الكبيرة، أو يقرءوا ما تنشره الصحف عنها.والعبرة هنا بكيفية استثمار معطيات هذه الوسائل، وتلافى السلبيات التى تنجم عنها حتى يأتى نشاطها امتداداً للمؤسسات التعليمية والثقافية والدينية ورصيداً استراتيجيًا لخططها، وذلك انطلاقاً من المكانة الكبيرة التى تحتلها هذه المنابر كواحدة من أهم دعائم المجتمع المعاصر، وأهم عوامل تحديث أنماط الحياة فيه.

سابعًا: أزمة الرأى العام فى الوطن العربى :

مفهوم الأزمة فى العمل الدرامى يعنى تلك المرحلة من القصة أو المسرحيـة التـى يشتد فيها الصراع إلى درجة يتحتم فيها الوصول إلى حل حاسم.

وفى المنظور الاقتصادى تعنى الأزمة مرحلة من مراحل الدورة الاقتصـادية يختـل فيها التوازن بين الإنتاج والاستهلاك، وتتمثل فى زيادة عدد العاطلين، وانكماش التجارة، وتعدد حالات الإفلاس والتضخم.

وفى منظور علم النفس والتحليل النفسي، فـإن الأزمـة يقصـد بهـا نقطـة التحـول الحاسمة فى مجرى الحوادث والوقائع[1].. وانقطاع فى السياق السـوى لهـذه الحـوادث فى حياة فرد أو مجتمع مما يتطلب إعادة تقويم أشكال العقل والتفكير.

ولتطبيق هذا المعنى على الرأى العام العـربي، لابـد مـن العمـل عـلى استكشـاف العوامل التى تلعب دورًا فى اختلال هذا التوازن، وانقطاع لهذا السياق والتى قد تؤدى بدورها إلى تعطيله عن أداء وظيفته والاضطلاع بالمهام المنوطـة بـه، باعتبـاره صـاحب الحق فى تحديد أهدافه ورسم سياساته والتخطيط لحاضره ومستقبله.

العوامل المؤثرة فى تشكيل اتجاهات الرأى العام:

أسفرت الدراسات العلمية فى علـوم الاتصـال، عـن أن الـرأى العـام يـتم تشـكيله بفعل مجموعة من العوامل التى تتفاعل مع بعضها تفاعلا ديناميكيا، فيتأثر كل واحد منها بالآخر ويؤثر فيه لأنها ليست عوامل منعزلة عـن بعضـها ولكنهـا قـوى فاعلـة فى مجال نابض بالحركة والحياة.

وهذه العوامل تؤدى دورها فى مختلف المجتمعات والنظم، فإذا أسهمت إسهاما إيجابيا، فإن هذا ينعكس على الرأى العام بالإيجاب، وإذا اختل نشـاط عامـل أو أكـثر من هذه العوامل فسوف يترك ذلك آثاره السلبية على المناخ العام الذى يعيش وينمـو ويعبر فيه الرأى العام عن ذاته.

وسوف نتناول هنا كل واحد من هذه العوامل المؤثرة فى الرأى العام العربى سواء بالسلب أو بالإيجاب لنستخلص منها أسباب قوته وعوامل ضعفه أو أسباب أزمته.

1- عبد اللطيف حمزة، المدخل فى فن التحرير الصحفي، مرجع سابق، ص19.

وتكمن هذه العوامل التى تتفاعل مع بعضها البعض فيما يلى :

1- الأوضاع السياسية

تلعب الأوضاع السياسية دورًا مؤثراً فى تكوين الرأى العام بصفة عامة، فإذا كان أحد أو بعض الأنظمة قائما على الدكتاتورية، والاستبداد بالرأي، والصلف، والاستعلاء على الجماهير واحتقارها، وإشاعة التعسف والإرهاب بينها، فإن هذا الوضع يؤدى بالضرورة إلى ردود فعل سلبية، لأن الحيلولة بين الجماهير وبين المشاركة فى مناقشة قضاياها الأساسية، ومشكلاتها الحيوية، يحرمها من التعاون والإسهام الإيجابى فى أحداث أمتها، وقد يدفعها إلى اللامبالاه أو العداوة والبغضاء. وكذلك فإن وجود التنظيمات أو الأحزاب أو الجماعات السياسية المتناحرة، ذات المصالح المتباينة، والتوجيهات المتضاربة،يضعف من قوة الرأى العام ويؤدى إلى تشتته وانقسامه.

وينعكس ذلك على اتجاهات الجماعة التى تسمع وتشاهد وتقرأ لطرف واحد فقط قد يزين لها الظلم ويقدمه عدلا، وقد يقدم لها الضلال هدى، والهزيمة نكسة، والقمع انضباطا، والحرية تسيبا وانفلاتا.. وتجد العناصر الانتهازية المناخ مهيئًا لها لممارسة الظلم والاستبداد.. ويخيم على عقول الناس غلالة من الغيوم والهموم، تفقدهم القدرة على الرؤية الصحيحة، ويعيشون فى دوامة لا تمكنهم من التمييز بين الغث والثمين فيهتفون لجلاديهم، ويمجدون ظالميهم.

وقد شهد عالمنا العربى زعماء أججوا الشعور القومي، وصفقت لهم الجماهير، وآخرون انكبوا على مشكلاتهم المحلية وانعزلوا عن قضايا أمتهم، كما شهد العديد من النزاعات الإقليمية، والصراعات السلطوية، والعداوات الشخصية، دون أن يتمكن أهل الفضل والعلم والقيادات الفكرية من الإسهام فى بناء رأى عام عربى فعال، بسبب ضيق مساحة الحرية المتاحة لهم، ومنهم من أصابه اليأس والقنوط، وانخرط البعض منهم فى خلافات فكرية وصراعات أيديولوجية غير مجدية، ومنهم من ناصب السلطة العداء فانعكس ذلك على الطرفين إما بالنفى أو الإبعاد، كما انعكس على الرأى العام بالاضطراب أو اللامبالاة. مع التنويه بالإسهامات الطيبة التى قامت بها بعض القيادات فى حركة التنوير والتحديث، وكانت الاختلافات بينها اختلافات صحية تستهدف الوصول إلى الحقيقة وتنطلق من قاعدة عربية مشتركة، فبرزت قوة الرأى العام العربى وتمسكه ووحدته إزاء القضايا التى واجهته، كما حدث أثناء حرب فلسطين، والعدوان الثلاثى على مصر عام 1956، وإبان وحدة مصر وسوريا عام 1958، وحرب أكتوبر، وغيرها.

2- الأوضاع الاقتصادية :

تتحكم الاحتياجات العضوية للإنسان فى كثير من تصرفاته، بل وقد تغير فلسفته ونظرته لما يدور حوله. لأن هذه الاحتياجات تنبع أساسا من محاولته المحافظة على وجوده.

وتأسيسًا على ذلك تبرز الأوضاع الاقتصادية لتتصدر غيرها من الأوضاع فى التأثير على اتجاهات الرأى العام سواء بالسلب أو بالإيجاب.

- فهل حقق الاقتصاد العربى أهدافه فى تلبية الحاجات الأساسية للمواطن العربي؟
- وهل تحقق التعاون والتكافل بين مختلف الأقطار العربية؟ بل بين المواطنين العرب فى القطر الواحد؟

وإذا كانت الإجابة بالإيجاب فلم التفرق والتشتت الذى يحكم الوضع الاقتصادى العربي؟ ولم البطالة، والتضخم وضعف الإنتاج، والاعتماد على المنتج الأجنبي، وهروب الأموال العربية إلى الخارج؟

يشير التقرير الاقتصادى العربى الموحد الصادر عن جامعة الدول العربية عام 1992 إلى أن الفجوة الغذائية فى الوطن العربى ارتفعت من 11.9 مليار دولار عام 1980 إلى 14.35 مليار دولار عام 1990، وبلغ المجموع التراكمى للفترة من (1980– 1990) 149.2 مليار دولار.

وتشير الدراسات والإحصاءات إلى أن 90% من التحويلات المالية العربية النفطية فى السبعينيات اتجهت إلى غرب أوروبا وأمريكا، بينما لم تتجاوز التحويلات المالية بين الأقطار خلال الفترة ذاتها 10%[1].

كما أن الأوضاع الاقتصادية المختلة تنعكس على الواقع الاجتماعي، وتخلق أنماطا وهياكل اجتماعية تؤثر بالسلب على اتجاهات الجماهير، على الرغم من أن العرب قد خلفوا تراثا فكريا ثريا، تركت الحضارة العربية بصماتها البارزة فى مختلف مجالات الحياة الإنسانية يمكن أن تشكل أساسا سليما لواقع اقتصادى واجتماعى عربى متميز[2].

ولكى يتمكن الرأى العام العربى من المشاركة والتعبير عن اتجاهاته الفعلية، فلابد أن يتخلص من الخوف والتهديد والحرمان، ويعيش فى أمان داخل وطنه

1- محمد عبد القادر حاتم، الرأى العام. القاهرة. مكتبة الإنجلو، 1972، ص660.

2- حامد عبد السلام زهران، مرجع سابق، ص269.

ويتمكن من تحقيق ذاته، ويلقى التقدير اللائق به، ويتخلص من العادات المرذولة، والتعصب بكافة أشكاله، وهذا بدوره كفيل بخلق رأى عام عربى سوى وقوى.

3- الأوضاع الإعلامية:

لسنا فى حاجة إلى أن نتحدث عن مكانة وسائل الإعلام المعاصرة، وتأثيرها على الرأى العام، فهذه قضية حسمتها الأبحاث العلمية وأكدتها الممارسات العملية لهذه الوسائل. ذلك أن الإعلام الموجه إلى إنسان اليوم لا يكاد يتوقف فى أية لحظة من لحظات الليل أو النهار، وأن هذا الإنسان يواجه منذ اللحظة التى يفتح فيها عينيه وينهض من نومه بمؤثرات إعلامية تتسابق للتأثير على عقله ووجدانه.

أى أن المواطن المعاصر لا يأوى إلى فراشه قبل أن يقرأه ويرى، ويسمع كما هائلاً من المعلومات أو المشاهد التى تعرض أفكارًا وآراء، وأحداثًا، وفنونا، ودعايات تستهدف شد انتباهه إلى هدف من أهدافها، وهى تحاصره حصارًا محكمًا لا سبيل إلى الإفلات منه، حصارًا لم يشهده الإنسان فى أى عصر من العصور مستخدمة فى ذلك فنون الإبهار وأساليب الجذب وطرق التأثير والاستمالة القوية [1].

فماذا قدمت وتقدم وسائل الإعلام العربية للرأى العام العربي؟

هل تقدم له الحقيقة وتزوده بالمهارات والخبرات التى تسهم فى تراكم المعرفة الصحيحة لديه؟

هل تعبر عن اتجاهاته بأمانة وموضوعية، وتتيح له المشاركة فى قضايا أمته، فلا يفقد الأمل وينكفئ على نفسه بائسًا أو محبطًا، ولا يجد مفرًا من الانتظام فى مواكب النفاق، خوفا وطمعا يائسًا.

هل يتوافر لديها الشجاعة لمواجهة المسئولين بأخطائهم وتنصح لهم، وفى الوقت نفسه تزود الرأى العام بما أنجزه صناع القرار فتحقق التوازن بين الطرفين؟ أو أنها مجرد أبواق دعاية لطرف على حساب آخر؟

هل تقدم المصلحة القطرية، وتفضل اللهجات المحلية، وترسخ الانتماء القبلى أو الإقليمى على حساب المصلحة القومية؟

هل توفر للمواطن العربى حق الاتصال لكى يعرف الحقائق المحيطة به، ويقول رأيه بحرية، ويعبر عن اتجاهاته الفعلية دون أن يسيطر عليه هاجس الخوف أو الشك أو التردد؟

---

1- Robert, Lane and David Sears: Public opinion. New Jersey, Prentice Hall Inc. 1969. P39.

إن من البلاد العربية من لم تعترف بعد بحق الاتصال على الرغم من أن معظمها وضع له الأساس التشريعى فى الدساتير العربية، إلا أن هـذا الحـق لا يلقـى الاسـتجابة والتقدير على أرض الواقع بسبب الالتفاف عليه بنصوص قانونية أو قـرارات تنظيميـة تـؤدى إلى تحجيمـه وتقلـيص فاعليتـه، إضـافة إلى غيـاب اسـتراتيجية إعلاميـة عربيـة موحدة، واضحة المعالم، محددة الأهداف والوظائف، ومسـتكملة لوسـائل التنفيـذ، أو أن السياسة الإعلامية القومية متروكة للصدفة وللمبادرات العفوية[1].

وإذا كانت الدساتير العربية تـنص صراحـة عـلى احـترام حريـة الصحافة وحريـة الرأى العام والتعبير، فإن الواقع الفعلى كثـيرًا مـا يختلـف عـن نصـوص تلـك الدسـاتير بسبب وقوع العديد من الانتهاكات لحقوق الإنسـان العـربى وحرياتـه الأساسـية عـلى الرغم مـما تـنص عليـه هـذه المواثيـق فى نصـوص يفـترض أنهـا تحمـى تلـك الحقـوق والحريات، وهذا يعنى أن نصوص القـوانين وحـدها لا تكفـى لضـمان احـترام حقـوق المواطنين وحرياتهم، بل لا بد من وضع هذه القوانين موضع التطبيق العملي[2].

وقد كشفت بعض البحوث الميدانية التى أجريت على المضمون الإعلامى فى عدد من وسائل الاتصال العربية العديد من الجوانب السلبية التى يرشـحها هـذا المضـمون فى عقل ووجدان المتلقى العربي[3].

وفى دراسة ميدانية على عينة قوامها ثلاثمائة مبحوث أجريـت فى مدينـة القـاهرة تبين منها أن 33% من إجمالى العينة لا يستفيدون على الإطلاق من برامج التليفزيـون وذلك بسبب ضعف المحتوى وضعف أسلوب التقديم[4].

وقد كشفت بعض الدراسات العلمية عن انخفاض نسبة المـادة الثقافيـة بصـورة واضحة فى الصحف والإذاعات العربية، وتشير إحدى الدراسات إلى أن نسبة 90% مـن البرامج الثقافية مستوردة، مما يؤكد أن السياسات الثقافية العربيـة فى وسـائل الإعـلام المرئية تسير دون هدف قوى وواضح[5].

---

1- أحمد بدر، الرأى العام – طبيعته وتكوينه وقياسه ودوره فى السياسة العامـة، ط2، الكويـت وكالـة المطبوعات، 1982، ص175.

2- مجدى وهبة، معجم مصطلحات الأدب، بيروت، مكتبة لبنان، د0 ت، ص 96.

3- نخبة من الأساتذة المصريين والعرب، معجم العلوم الاجتماعية، القاهرة، الهيئة المصرية العامـة للكتاب، 1975. ص28

4- عبد المنعم الحنفي، علم النفس والتحليل النفسى ج2، القاهرة، مكتبة مدبولي، 1971. ص181.

5- جابر عبد الحميد، وعلاء الدين كفافي، معجم علم النفس والطب النفسى، ج2، القاهرة، مطابع الزهراء للإعلام العربى 1988، ص804.

وعلى الرغم من الأعمال الإعلامية الجيدة التـى أنتجتهـا بعـض محطـات الراديـو والتليفزيون وذكرتها بعض الأفلام العربية، فإن هذه الأعمال تكاد تكون مكاء وتصدية وسط زخم إعلامى هائـل بثتـه القنـوات الفضـائية العالميـة وفـيض الأعـمال الدراميـة والفنية فى الشبكات الدولية.

وإذا كانت الأسباب الكامنة وراء هذه الاختلالات تتسع لتشمل عوامل كثيرة، إلا أن القيادات الإعلامية فى الوطن العربى تتحمل جانبا كبيرا من المسئولية بسبب سـلبية بعضـهم فى معالجـة هـذه الأوضـاع، واعـتماد الـبعض الآخـر عـلى أسـاليب الترغيـب والترهيب لصالح أفراد أو أنظمة عـلى حسـاب المصـلحة القوميـة، وانصراف كثـير مـن القيادات الفكرية فى الوطن العربى لمشاهدة ما تقدمه القنوات الفضائية العالمية التـى غـزت شاشـات التليفزيونـات العربيـة، إضـافة إلى الخلافـات الفكريـة والأيديولوجيـة الحادة التى قد تصل بين بعضهم إلى حد الخصومة والإساءة، وانعكـس كـل هـذا عـلى الرأى العام العربى الذى كاد يفتقد القدوة فيمن وثق بهم وصدق مقولاتهم.

4- الأوضاع التعليمية:

يهدف التعليم إلى نقل تراث الأمة عبر الأجيـال، وتكـوين شخصـية المـواطن عـن طريق توسيع مداركه، وتربية الاستقلال بالرأى فيه، وتصحيح نظرته للمسـائل والأمـور التى تواجهه، وتغيير سلوكه إلى الأفضل، وتمكينـه مـن الحكـم الصـحيح عـلى مختلـف الأمور التى تكتنف حياته.

وهذا يعنى أن التعليم يعد واحدًا من أهم عوامل تكـوين الاتجاهـات وتشـكيل الرأى العام، فهل حققت الأنظمة التعليمية فى الوطن العربى هـذا الهـدف، وأسـهمت فى بناء مواطن عربى صالح؟، وهل نجحت فى زرع القيم، وتأكيد الهوية، والحفاظ عـلى التراث؟ وأضافت إلى هذا الوطن من المعطيات العصريـة مـا يكـرس الانـتماء، ويرتقـى بالفهم، ويشجع الإبـداع؟ وهـل أسـهمت فى القضـاء عـلى الأميـة أو قامـت بتخفـيض معدلاتها؟

وإذا كانت قـد حققـت هـذا أو بعضًـا منـه فـما معنـى أن نـرى خـريجين مـن الجامعات درسوا اللغة العربية أكثر مـن عشر سـنوات متصـلة، كـما درسـوا اللغـات الأجنبية، والمواد القومية ثم نجدهم على مسـتوى ضـعيف مـن الضـعف فى التعبـير اللغوى كتابة وتحـدثا ونطقـا، وعـدم الفهـم لقضـاياهم القوميـة. وخـريجين درسـوا العلوم الدينية، ولا يعرفون من أمور دينهم البدهيات الأساسية والثوابـت القطعيـة،

ويتخبطون فى فهم أبسط المعانى وأوضح الفتاوى، ناهيك عن العلوم العصرية، كعلوم الحاسب، وتكنولوجيا العصر، وثورة المعلومات؟!

أهى عملية حشو للعقول، وتوجيه معين للشباب، دون استكشاف لملكاتهم الفطرية، ودون استثمار لإبداعاتهم الفنية والعلمية؟

وإذا كانت المكتبة العربية تفتقر إلى الدراسات العلمية والبحوث الميدانية اللازمة لتقويم العملية التعليمية ... فإن الشواهد المنطقية تشير إلى كثير من الاختلالات فى مسار المنظومة التعليمية.

وفى إحصائية لمنظمة اليونسكو تبين منها أن عدد الأطفال العرب غير المسجلين فى مدارس المرحلة الابتدائية قد تجاوز تسعة ملايين طفل عام 1992 مقابل ثلاثة وعشرين مليونا من الأطفال مسجلين فى هذه المرحلة[1].

وإذا كنا لا ننكر الجهود التى قام بها عدد من هذه القيادات فى تحديث التعليم وتطويره والنهوض به، إلا أن عناصر أخرى كان دورها السلبى يفوق الدور الإيجابى فى هذا الصدد، ويرجع ذلك إلى تحملهم جانبا كبيرا من المسئولية وقيام بعضهم بتوظيف المناهج التعليمية لأغراض سياسية، وضعف التنسيق والتكامل بين مناهج الدراسة فى المراحل المتناظرة فى الوطن العربي، وضعف مستوى المعلمين، وعدم وجود الحافز الذى يدفعهم لتعميق تخصصاتهم وإثراء فكرهم، مكتفين بالحصول على الإجازة التى تحقق لهم الدخل وتمكنهم من الارتزاق، وتؤهلهم للعمل، أو الوجاهة الاجتماعية، إضافة إلى الكم العددى الهائل من الدارسين الذين أصبحت تنوء بهم المؤسسات التعليمية فى الوطن العربي، فركزت المؤسسات التعليمية أغلب نشاطها على تخريج أنصاف من المتعلمين، كما أن تحجيم العلوم الإسلامية وعدم الاهتمام الكافى بها قد دفع التلاميذ إلى إهمالها. إضافة إلى الازدواجية فى المؤسسات التعليمية، فهذا تعليم أجنبي، وهذا تعليم ديني، وذاك تعليم عام، كل هذا يسهم فى تعدد الانتماءات، واختلاف الرؤى واضطراب الرأى العام.

وإذا تطرقنا إلى قضية الأمية بأشكالها المختلفة سواء الأمية (الأبجدية أو الثقافية أو الدينية). فتشير الإحصاءات إلى ارتفاع معدلاتها بدرجة كبيرة.

فقد كشفت أحدث إحصائية لمنظمتى اليونسكو والإيسسكو حول نسبة الأمية فى الوطن العربى إلى ارتفاع عدد الأميين الذين يزيد أعمارهم على خمسة عشر

1- منصور الراوي، التقرير الاقتصادى العربى الموحد الصادر عن جامعة الدول العربية، القاهرة، 1992، مجلة شئون عربية، عدد سبتمبر 1993، ص31.

عاما من 61 مليون عام 1990، إلى 65.8 مليون عربى بنهاية القرن العشرين، وارتفعت نسبة الأمية فى بعض الأقطار العربية بصورة مخيفة بلغت 72.9% بين الذكور، و92.1% بين الإناث[1].

وتفشى الأمية الثقافية فى الوطن العربى لا تمكن أصحابها من فهم القضايا المطروحة على الساحة العربية ومعرفة دلالاتها والحكم الصحيح عليها، كما لا تمكنهم من تفسير الأحداث المحيطة بهم، والتنبؤ بما قد تسفر عنه من وقائع، والسبب فى ذلك يرجع أساسًا إلى نقص المعلومات والبيانات الصحيحة، وعدم انسيابيتها بينهم، وتكون النتيجة أن يقع هذا الجمهور فريسة لمصادر قد لا تكون أمينة أو غير واعية أو مغرضة، ويرتد ناتج ذلك كله على الرأى العام العربي.

والأمية الدينية التى تغلق عقول أصحابها عن الفهم المستنير والتفسير الصحيح للإشكاليات المطروحة والقضايا الخلافية، فينظرون إلى كل جديد فى الرأى وكل اجتهاد فى الفكر على أنه بدعة يجب تجنبها درءاً للمفاسد وتحاشيًا للرذائل.

وقد تؤدى الأمية الدينية إلى الانحراف تحت ادعاء عصرنة الدين، أو تنقية التراث، وقد تدفع فريقا آخر إلى الانفلات أو التطرف.

وإذا كانت الأمية تؤثر على إنتاجية العامل، وتلعب دورًا سلبيا فى مجال التنمية الاقتصادية، فإن أثرها الخطير يمتد ليشمل الممارسات السياسية، ذلك أن الحياة السياسية فى المجتمع الديمقراطى تعتمد على التنظيمات الشعبية التى تقوم على الانتخاب الحر، ومن ثم فمن غير المتوقع أن تكون هناك منجزات حضارية ملموسة إذا تفشت نسبة الأمية بين هؤلاء الذين يشكلون هذه التنظيمات السياسية ويشتركون فى توجيه السياسة الداخلية والخارجية[2].

وينعكس كل هذا على الرأى العام العربي بالسلب، بسبب الجهل، أو عدم الفهم، فيقع فريسة سهلة للشائعات وحملات الهمس والحرب النفسية والدعاية المضللة.

5- المؤسسات الجماهيرية العربية:

مؤسسات الرأى العام هى الكيانات أو الاتحادات الشعبية التى اختارتها الجماهير النوعية بإرادتها الحرة لكى تعبر عنها، وتدافع عن حقوقها وتمثلها فى مختلف المناسبات والمحافل المحلية أو العالمية ..

---

1- الفاتح عبد الله عبد السلام، التكامل الاقتصادى العربي، بحث مقدم إلى ندوة التكامل الاقتصادى العربي، الخرطوم 1989، ص188.

2- عبد الله واثق شهيد، استراتيجية تطوير العلوم والثقافة فى الوطن العربي، المجلة العربية للعلوم، تونس، العدد 13 سبتمبر 1989، ص60.

وقد تشكل على الصعيد العربى عدد من الاتحادات الجماهيرية كاتحاد الصحفيين العرب، واتحاد المحامين، واتحاد المعلمين، واتحاد الأطباء، واتحاد الكتاب العرب .. الخ

فهل جاءت هذه التنظيمات استجابة حقيقية للرأى العام العربي؟ وهل عبرت عن اتجاهاته بتجرد وموضوعية، وحققت التقارب والتفاهم والتناغم بين أعضائها فى مختلف الأقطار العربية؟

وهل حققت لأبناء المهنة الواحدة فى الوطن العربى الأمن والأمان ضد الخوف والظلم والعدوان والفقر والبطالة؟

وإذا كان الرد بالإيجاب فأين المردود الإيجابى لنشاطها سواء على الصعيد الداخلى أو الخارجي؟

وأين هذه المؤسسات من التجاوزات التى ترتكب هنا وهناك فى حق الإنسان العربي؟

وأين صوت هذه المؤسسات فى وسائل الإعلام ومؤسسات الدعوة ومنابر الفكر؟

هل هى مجرد هياكل تضطلع بمهام غير واضحة؟ أو تم تهميشها لتؤدى أدوارا غير التى أنشئت من أجلها؟

وإذا كانت الإجابة بالسلب فمن المسئول عن كل هذا؟

إنه من المفترض أن أعضاء هذه المؤسسات هم ممثلون حقيقيون للمجتمعات التى أفرزتهم، وقيادات للرأى فى هذه المجتمعات مهمتها الأخذ بيد الجماهير وتثقيفهم.

ولكن الشواهد التى نراها على الساحة العربية تعكس العديد من الجوانب السلبية لنشاط هذه المؤسسات لأسباب تتعلق بأساليب تأسيسها، واختيار أعضائها، واحتواء قادتها، وتهميش دورها، مما ينعكس بدوره على قدراتها، ويقلص من فاعليتها فى تمثيل الرأى العام العربى والتعبير عنه تعبيراً صحيحًا.

ويظهر ذلك فى تباين الموقف العربى من مفهوم حقوق الإنسان بين قطر عربى وقطر آخر، مما حمل هذه الحقوق معانى وتفسيرات وممارسات غير صحيحة فى كثير من الأحيان.

وحتى الجامعة العربية لم تتوصل بعد كما توصلت المنظمات الإقليمية والدولية الأخرى لوضع اتفاق أو ميثاق لحقوق الإنسان العربي، يلزم الدول

الأعضاء بتطبيقه، ويكون مرجعًا أو مثالا أو هدفا يسعى إليه الإنسان العربي، ويحترم بنوده فى كل قطر من خلال ضغوط الرأى العام فى هذه الأقطار.

6- الأوضاع الدولية :

تموج الساحة الدولية بالتيارات المثيرة والأحداث الجسام والحروب الإقليمية والأعمال الهائلة التى تشد إليها العالم شدًا، فمن اشتباكات عسكرية، إلى حروب عرقية وأهلية واستعمارية، إلى أحداث طبيعية، إلى مخترعات واكتشافات علمية، إلى صراعات واتفاقيات اقتصادية وسياسية ومعاهدات للسلام تارة وللتهدئة تارة أخرى.

هذه الأحداث والوقائع وما يترتب عليها من مردود سلبى أو إيجابى تترك انعكاساتها على العالم كله ولا يقتصر دورها على المناطق التى وقعت فيها.

وكان لابد أن تترك هذه الأوضاع الدولية آثارا على الرأى العام فى الوطن العربي، لأننا نعيش اليوم فى عالم واحد، وتلعب التكنولوجيا المعاصرة فى وسائل الاتصال ونظم المعلومات دورًا كبيرًا فى هذا الصدد، وتترك تأثيرات هائلة على اتجاهات الأفراد وعلى البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية لمختلف المجتمعات بفعل ثورة الاتصالات التى حققها العالم الذى نعيش فيه، هذا العالم الذى تحول إلى قرية الكترونية واحدة[1].

فهل تعرض هذه الأحداث والقضايا على الرأى العام العربى عرضا موضوعيًا متجردًا ووافيا ووصحيحا؟، أو أنها تقدم بصورة سطحية ومشوهة؟ وهل تضطلع القيادات الفكرية بدورها فى تثقيف الرأى العام العربى بأبعاد هذه الأحداث وردود فعلها على الواقع العربي؟

لو صح هذا .. فما معنى أن يضطرب الرأى العام العربى فى فهم وتفسير كثير من الأحداث الدولية كقضايا الحرب والسلام، ومعانى التطرف والإرهاب، والنزاعات الدينية والعرقية، وظاهرة البث المباشر، والقنوات الفضائية، والسوق الشرق أوسطية .. الخ.

وينعكس هذا الاضطراب على الواقع العربى ذاته، ويتضح ذلك فى علاقات غير متوازنة وغير متوافقة مع هذا الواقع العالمى الذى يفرض نفسه على الساحة الدولية.

1- محمد عبد القادر حاتم ،الإعلام فى القرآن، لندن، مؤسسة فادى برس 1985، ص35.

وإذا كان البعض من هؤلاء القادة قد اضطلع بدوره، وأسهم فى تفسير القضايا والأحداث الدولية، فإن منهم من آثر السلبية بسبب نقص المعلومات، وعدم القدرة على توضيح الرؤى وشرح دلالات هذه الأحداث، مما ينعكس على اتجاهات الجماهير التى تضطرب فى فهمها وعدم القدرة على الحكم عليها.

7- العقيدة الدينية :

تبوأت العقيدة الدينية مكانة متميزة لازمت الإنسانية منذ نشأتها الأولى، وظلت تلعب دورًا كبيرًا فى حياة الأمم والشعوب فى كثير من بلاد العالم.

ويرى الدكتور أحمد سويلم العمرى أن العقيدة الدينية تعد من أهم العوامل التى تؤثر فى الرأى العام وتوجهه، حيث إن الجذور الدينية المتأصلة فى نفوس الجماهير وعقولها بفعل عقيدتها تجعل أية دعوة مخالفة لهذه العقيدة ضعيفة أو لا جدوى من ورائها[1].

وما أكثر العقائد التى تسود العالم، توجه الرأى العام، وتتحكم فى حركته سواء فى الدول المتقدمة أو المتخلفة، فاليهود والنصارى والهندوس، وكل أصحاب الملل والنحل ينظرون إلى الأحداث والقضايا والموضوعات التى تكتنف حياتهم من المنظور الديني، بل إن أحزابًا ونظمًا ودولاً معاصرة قامت نظمها على أساس عقدى يوجه حياتها ويثرى أفكارها بمعطيات عقدية. مع التأكيد على أن تأثير الدين على الآراء لا يمكن عزله عن العوامل الأخرى السياسية والاجتماعية والاقتصادية التى تتفاعل معه وتؤثر فيه وتتأثر به، وهذا يؤكد أن العقيدة الدينية تلعب دورها المؤثر والفعال فى تشكيل اتجاهات الناس، وتكوين آرائهم.

وفى ذلك يقول ليونارد دوب Leonard Doob إن الكاثوليكى سوف يتشبث بوجهة النظر الكاثوليكية فى نظرته لمختلف القضايا التى تكتنف حياته سواء أكانت سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو دولية، وينطبق هذا على أصحاب المذاهب والديانات الأخرى[2].

وهنا تبرز أهمية العقيدة الدينية فى نظرة الإنسان لما يدور حوله من أحداث، كما تتضح مكانة هؤلاء الذين يقودون الفكر الدينى فى مجتمعاتهم، والذين يعملون فى مجال العقائد.

1- أحمد سويلم العمري، مرجع سابق، ص 28.

**2- Doob, Leonard: op. cit., P.49 .**

والجمهور العربى وإن اختلفت درجات إيمانه قوة أو ضعفا، إلا أن العقيدة الدينية السائدة فيه تتبوأ مكانه بارزة فى حكمه على المسائل التى تواجهه.

وهنا نتساءل، إذا كانت الغالبية العظمى من أبناء الأمة العربية تدين بالإسلام فلماذا لم يتحقق لهم التوافق والانسجام فى رؤيتهم لما يدور حولهم من وقائع وأحداث؟

ولماذا لم يكن الإسلام سببا لتكوين الاتجاهات الصحيحة وتقريب الرؤى نحو مختلف القضايا؟

وفى الحقيقة أن قادة الرأى والقيادات السياسية والدينية فى الوطن العربى يتحملون مسئولية كبيرة فيما يحدث على الساحة الدينية بالسلب أو الإيجاب. حيث يمكنهم الإسهام بنصيب كبير فى رأب الصدع وحسم الصراع الدائر الآن فى عدد من الأقطار العربية بين بعض الجماعات الإسلامية وبعضها الآخر، أو بينها وبين السلطة حتى لا يقع الرأى العام العربى فريسة لهذا الصراع الذى يرجع إلى عدم القدرة على تفسير القضايا الدينية تفسيرا دينيا صحيحا تتفق حوله مختلف القوى والتيارات والمذاهب، ويرجع ذلك إلى :

1- سوء الفهم والاضطراب فى الفتاوى التى تحمل فى طياتها كثيرا من أسباب الفرقة والخلاف، بدلا من أن تكون فى مقدمة عوامل التقارب والائتلاف بين الجماهير وبعضها البعض أو بينها وبين صناع القرار.
2- النقص أو انعدام وجود مراكز لبحوث الرأى العام فى معظم البلاد العربية مما يسهم فى خلق حالة من عدم الثقة وسوء التقدير والتفسير، والتخبط فى اتخاذ القرار.

وتكمن الحلول التى نراها مناسبة لتجاوز هذه الأزمة ومعالجة هذه الأوضاع فيما يلى :

1- توفير الحرية والأمان للرأى العام العربي، وإتاحة حق الاتصال والمعرفة له بصورة كاملة كى يتمكن من التعبير عن نفسه دون ضغوط أو استقطابات من أى نوع، وتشجيعه على المشاركة والإسهام فى قضايا أمته ومستقبلها.
2- إتاحة الفرصة للقيادات الفكرية فى الوطن العربى لاستكشاف نفسها، وتحقيق ذاتها، وتحمل مسئولياتها، وأداء المهام المنوطة بها، وتحمل المسئوليات المطلوبة منها فى بناء رأى عام عربى صحيح وتعديل مساره، وتوعيته، وتصويب رؤيته.

3- إصلاح النظام التعليمى فى الوطن العربى وتطويره، كى يسهم فى تنشئة أجيال من المثقفين والقادة، معتزة بعروبتها، واثقة من نفسها، مدركة لمسئولياتها. والعمل على تحديث هذا النظام، وتجريب نماذج جديدة من التعليم وفق أسس علمية ثابتة، وتقويم نتائجها، وتعميم ما يصلح منها فى إطار من المستجدات التقنية، والتوسع فى استخدامها مسايرة لروح العصر .. والتركيز على التطور النوعى للأنظمة التربوية بإعطاء أولوية للاهتمام بالمعلم لكى تتحقق أهداف العملية التعليمية التربوية.. واعتماد المرونة لمساعدة الإدارات التعليمية على مواكبة الحركة التعليمية بالبلاد المتقدمة. والاستفادة من البحوث التربوية لمعالجة المشكلات ذات العلاقة بواقع التعليم والتربية.

4- بعث الحياة فى المؤسسات الجماهيرية العربية، والسماح بإقامة المزيد منها بعيدا عن محاولات الاحتواء أو التهميش أو الضغوط، وإتاحة الفرصة للجماهير العربية لاختيار العناصر الصالحة التى تمثلها تمثيلا صحيحا وتعبر عن اتجاهاتها تعبيرا صادقا.

5- توحيد جهات الفتوى، والاتفاق بين العلماء والفقهاء على القضايا الجوهرية، وعدم المساس بالثوابت العقدية، وحصر الخلاف بين القادة الدينيين على حلقات البحث والدراسة داخل المجامع العلمية، حتى لا تنعكس هذه الاختلافات على الجماهير وذلك للعمل على تحقيق التوافق والانسجام مع أصحاب الملل والنحل الأخرى لاسيما أن الإسلام يحمل فى طياته كل عوامل الوحدة بين المسلمين، والتسامح مع غير المسلمين، مع ضرورة إعمال الفكر والاجتهاد بالرأى لتحديد الرؤى الدينية نحو قضايا العصر، كى يعيش الجمهور المسلم سعيدا بعقيدته، مقبلا عليها، دون خوف أو توجس أو تطرف، ويشعر غير المسلمين بالأمان والحب فى ظل النظم العربية الإسلامية.

6- تشجيع القيادات الفكرية والسياسية فى العالم العربى على العمل لتحقيق التكامل والتكافل الاقتصادى والتوافق الاجتماعى بين الأمة العربية سواء داخل القطر الواحد، أو بين مختلف الأقطار، حتى لا ينعكس الوضع الاقتصادى المتأزم على العلاقات والإنسان العربي، ويفرز بدوره رأيا عاما منقسما على نفسه متباعدا فى رؤاه، مستقطبا هنا أو هناك.

7- إطلاق وسائل الإعلام لتحقيق الأهداف التى أقيمت من أجلها، وهو التعبير الموضوعى والصحيح عن اتجاهات الرأى العام العربي، وتحقيق التوازن والعدالة بين الحاكم والمحكوم وتناول قضايا الوطن، بتجرد وموضوعية.

8- إنشاء وتعميم مراكز بحوث الرأى العام، والتوعية بأهميتها لصناع القرار والساسة وأجهزة الإعلام والمؤسسات الحكومية والشعبية، وأصحاب المشروعات المختلفة، وممثلى الرأى العام فى كل المواقع، فهذه المراكز تأتى على رأس الطرق المؤدية إلى خلق قيادات ديموقراطية وربط هذه القيادات بالجماهير فى مختلف المواقع والقطاعات، وتقديم البيانات العلمية الصحيحة حول الأحداث الجارية بصورة متجردة، وكذلك تقديم الرؤية العلمية للأحداث المتوقعة على الساحة العربية.

9- تأكيد الهوية الثقافية العربية الإسلامية كإطار مرجعى ينطلق منه الرأى العام وصناع القرار فى الوطن العربي، وتعميق هذه الهوية، ومنع الاستلاب بكل أنواعه وتحقيق التوازن بين المادة والروح من خلال الانفتاح الرحب على العالم، مع التأكيد على المنظومة الثقافية العربية التى ترتكز على القيم الروحية والفكرية والاجتماعية والعلمية والاقتصادية والسياسية التى تشكل فى مجموعها الهيكل الرئيسى لكيان عربى صحيح.

ويصبح من الأهمية بمكان أن يستوعب ممثلو الرأى العام هذه المنظومة ليقوموا بالتعبير عنها تعبيرًا صحيحًا.

# المراجع

# المراجع

أولاً: القرآن الكريم.

ثانيًا: السنة النبوية.

ثالثًا: الكتب العربية.

1- إبراهيم إمام: فن العلاقات العامة والإعلام، ط2، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، 1968.

2- إبراهيم إمام، العلاقات العامة والمجتمع، ط2، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية 1970.

3- إبراهيم جنات عبد الغني: الوعى البيئي، القاهرة، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس، 1999.

4- أحمد أبو زيد: سيكولوجية الرأى العام والدعاية، القاهرة. عالم الكتب، 1968.

5- أحمد بدر: الرأى العام - طبيعته وتكوينه وقياسه ودوره فى السياسة العامة الكويت، ط2، وكالة المطبوعات، 1982.

6- أحمد سويلم العمري: الرأى العام والدعاية، القاهرة، الدار القومية للطباعة والنشر، د.ت.

7- أحمد عزت راجح: أصول علم النفس، القاهرة، المكتب العربى الحديث، 1973.

8- أوليدوف. أ. ك: الوعى الاجتماعي، ترجمة ميشيل كيلو، ط2، بيروت، دار ابن خلدون، 1982.

9- بسيونى إبراهيم حمادة: دراسات فى الإعلام وتكنولوجيا الاتصال والرأى العام، القاهرة، عالم الكتب، 2008.

10- جابر عبد الحميد: وعلاء الدين كفافي: معجم علم النفس والطب النفسي، ج2، القاهرة، مطابع الزهراء للإعلام العربي، 1988.

11- جيهان رشتي: نظم الإعلام والإعلام فى الدول النامية، جـ1، القاهرة، دار الفكر العربى 1972.

12- حامد ربيع: نظرية الدعاية السياسية، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، 1972.

13- حامد عبد السلام زهران: علم النفس الاجتماعي. ط5، القاهرة، عالم الكتب، 1984.

14- حسن العـودات: حـق الاتصـال وارتباطـه بمفهـوم الحريـة والديمقراطيـة، تـونس، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، 1994.
15- حسن محمد خير الدين: مقدمة للعلوم السـلوكية، القـاهرة، مكتبـة عـين شـمس 1971.
16- حسنين عبد القادر: الرأى العام والدعاية وحرية الصحافة، القـاهرة، دار النهضـة العربية 1962.
17- حسنين عبد القادر:أهمية العلاقات العامـة فى سياسـة الحكـم ودورهـا فى الـدول الاشـتراكية، القـاهرة المجلـة المصريـة للعلـوم السياسـية، عـدد مـايو 1963.
18- حسنين عبد القادر: أصول العلاقات العامـة فى سياسـة الحكـم ودورهـا فى الـدول الاشتراكية، القـاهرة، المجلـة المصريـة للعلـوم السياسـية، عـدد مـايو 1963.
19- حسنين عبد القادر: الرأى العام مجلة كلية الآداب – جامعة القـاهرة، عـدد مـايو 1955.
20- حميدة سميسم: نظرية الرأى العام، القاهرة، الدار الثقافية للنشر 2005.
21- خليل صابات: الصحافة رسالة واستعداد وفن وعلم. ط 2. 1967.
22- زهير الأعرجي: الـرأى العـام وقـوى التحريـك ،بـيروت، دار المعـارف للمطبوعـات 1992.
23- سعد عبد الرحمن، السلوك الإنسـاني، تحليـل وقيـاس التغـيرات، القـاهرة، مكتبـة القاهرة الحديثة 1971.
24- سعيد عبد الفتاح عاشور: ثورة الشعب، القاهرة، دار النهضة العربية، 1964.
26- سمير نعيم: النظرية فى علم الاجتماع، القاهرة،دار المعارف، 1979.
27- شعبان شمس: أخلاقيات الإعلان الصحفي. رسالة دكتوراة فى الإعـلام مـن جامعـة الأزهر، القاهرة، كلية اللغة العربية. 1986.
28- طه نجم: علم اجتماع المعرفة، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية. 1996.
29- عاطف عدلى العبد: ونهى عاطف العبد: الـرأى العـام والفضـائيات، القـاهرة، دار الفكر العربي. 2007.
30- عبد الرحمن الرافعي: عصر إسماعيل، جـ1، ط2، القاهرة، مكتبة النهضة المصريـة، 1958.

31- عبد الرحمن سعيد: أسس القياس الاجتماعي. ط1، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، 1970.
32- عبد العزيز الغنام: مدخل إلى علم الصحافة، ج1، بيروت، دار النجاح للطباعة والنشر 1972.
33- عبد الغنى النوري: ويوسف عبد الرحمن الملا: تطور تعليم الكبار ومحو الأمية فى دولة قطر فى ضوء التجارب العالمية، الدوحة، دار الثقافة، د. ت.
34- عبد اللطيف حمزة: الإعلام والدعاية، بغداد، مطبعة المعارف 1968.
35- عبد اللطيف حمزة: المدخل فى التحرير الصحفي، ط2، القاهرة، دار الفكر العربي، 1958.
36- عبد اللـه عبد السلام الفاتح: التكامل الاقتصادى العربي، بحث مقدم إلى ندوة التكامل الاقتصادى العربي، الخرطوم، 1989.
37- عبد اللـه واثق شهيد: استراتيجية تطوير العلوم والثقافة فى الوطن العربي. المجلة العربية للعلوم، تونس، العدد 13، سبتمبر 1989.
38- عبد المنعم الحنفي: علم النفس والتحليل النفسي، ج2، القاهرة، مكتبة مدبولي، 1971.
39- على السلمي: مقدمة فى العلوم السلوكية، ط2، القاهرة، دار المعارف 1969.
40- على منعم: القضاة مكانة البيئة فى الإسلام، عمان، الأردن، وزارة الثقافة، 1996.
41- كافين، هول جانر لندزى: نظريات الشخصية. ترجمة د. فؤاد أحمد فرج وآخرين، دار الشايع للنشر، 1971.
42- لويس كامل مليكة: سيكولوجية الجماعات والقيادة، ط3، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية 1970.
43- مجدى وهبة: معجم مصطلحات الأدب، بيروت، مكتبة لبنان، د.ت.
44- محمد سعيد صبري: الرأى العام وأهميته للسياسة الإعلامية، مجلة الفن الإذاعي، القاهرة، العدد 107، أكتوبر 1985
45- محمد صبحي: الرأى العام وأثره فى التنظيم السياسى وحماية الدستور، دكتوراة غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية الحقوق 1990.
46- محمد عبد القادر حاتم: الإعلام والدعاية، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية 1973.

47- محمد عبد القادر حاتم: الإعلام فى القرآن، لندن، مؤسسة فادى برس، 1985.
48- محمد عبد القادر حاتم: الرأى العام. القاهرة. مكتبة الإنجلو، 1972.
49- محمود فهمي: الفن الصحفى فى العالم.
50- محيى الدين عبد الحليم: الاتصال بالجماهير والرأى العام، الأصول والفنون، القاهرة، مكتبة الأنجلو، 1993.
51- محيى الدين عبد الحليم: الرأى العام فى الإسلام، ط2، القاهرة، دار الفكر العربي، 1990.
52- مختار التهامي: الرأى العام والحرب النفسية، ط2، القاهرة، دار المعارف 1979.
53- مصطفى سويف: مقدمة لعلم النفس الاجتماعي، ط4، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية.
54- مطبوعات المؤتمر الخامس لوزراء التربية المسئولين عن التخطيط الاقتصادى فى الدول العربية. 14يونيه. منظمة اليونسكو والإيسسكو، القاهرة، 1994.
55- المنجد فى اللغة والإعلام: ط2، بيروت، دار المشرق. 1984.
56- منصور الراوي: التقرير الاقتصادى العربى الموحد الصادر عن جامعة الدول العربية بالقاهرة عام 1992، مجلة شئون عربية. عدد سبتمبر 1993.
57- منظمة الأمم المتحدة للتربية والثقافة والعلوم: والمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم- قضايا إحصائية حول التعليم الابتدائي، باريس، 1993.
58- المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم: الخطة القومية الشاملة لثقافة الطفل العربي، تونس، 1993.
59- ناهد رمزي: الرأى العام وسيكولوجيا السياسة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية،1991.
60- نخبة الأساتذة المصريين والعرب: معجم العلوم الاجتماعية، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، 1975.
61- نسمة البطريق: المدخل الاجتماعى للإعلام والبيئة، مجلة شئون عربية، القاهرة، 1994.

62- يوسف الأنصاري: جغرافية البيئات الطبيعية، ط2، القاهرة، دار نهضة مصر 1973.

المراجع باللغة الإنجليزية :

63- Amani Omar El Hussein: Public opinion Dynamics Construction Measurement Theories. Cairo Al Ahram Commercial Press. 2008.

64- CH1- Yue and Ying – Y1 Hong: Social Psychology of Culture. Psychology Press. New York. 2006.

65- Christinson, Reo and Mc Williams Robert: The voice of the people. New York. 2nd. ed Mc graw Hillbook Company. 1962.

66- David G. Myers: Social Psychology. 5th ed. New York. Hill Companies, Inc. 1996.

67- Division Phillips: the public opinion process in the voice of people by chinstion son ree and me Williams Robert. New York. 1969. Paper Pabusners.

68- Doob Leonard: Public opinion and propaganda. Second ed. New York. Holt Rinehart and Histon Inc. 1966.

69- Eidon, Ray, Donald Herbert; Flinqurant and Thomas W Boms: An Introduction to Modern communication media.

70- Emery Edwin, Ault Philip and Agee warven. Introduction to mass communication. 3rd ed. New York. Dodd Meda and Company.

71- Floyd H. Allport, Towards a Science of public Opinion public Opinion Quarterly Vol , No.1, spring 1936.

72- Hamilton Gregory: Public Speaking for College and Career. New York. McGraw – Hill Inc. 1993.

73- Hennessy Bernard, Public opinion 3rd ed California Wadsworth Publishing company 1990.

74- Imam Ibrahim, Bona parte's Information policy in Egypt. Article in Egyptian political science January. 1933.

75- Inkles, Alex: Public opinion in Soviet Russia, Combridge, Harvard university Press, 1958.

76- James C. Strouse: The Mass Media and Public opinion Analysis. Bell and Hc well company Columbs. Ohio 1965.
77- Key. V.O. public opinion and American democracy, New York , Alfred aknopf. Inc.1961.
78- Kuppuswamy, B. An introduction to Social Psychology. London. Asia publishing company 1961.
79- Lambert , Social Psychology. N., J., Premtice Hall , 1964.
80- Lastwen, Harold: Discription the contents of Communication in deuce cannes. Propaganda. Communication and puplic opinion. Princeton university press. 1969.
81- Livers William: Mass Media. Delhi. Delhi Universal Bookstall. 1963.
82- Macdugal, Curtis: Understanding Public opinion, New York. The Machillan Campany.1952.
83- International Encyclopedia of Social science No13- Macmillan & free Press, 14 1953
84- MC Quail's: Mass Communication theory An Introduction fifth Edition. London. Newbury 1987.
85- Michael Qshaughnessy and Jame Stadler 3rd ed Oxford. New York 2005.
86- Morris Janowitz, Paul M, Hirach: Reader in Public apmion and mass Communication 3rd ed. London. The free Press.
87- Public Herbert: The mass, the public and the public opinion and communication by Berlson Moriss Jonowtiz.
88- Robert Lane and David Sears: Public opinion. Prentice Hall Inc. New Jersey. 1969.
89- Saul forbes Roe :"Pubic Opinion and measurement" Unpublished ph.D. Thesis London School of Economics, December, 1938.
90- SK SIKKA. Mass Media and Commutation in Twenty first century. New Delhi. G.S Rawat for cybertech Publications. 2007.
91- Stephanie H. Stowe in library leadership. Visualizing the Future. Arizona. Donald E. Riqqs oryx press 1982.

92- Steven John: 1971. Awareness Exploring Experimenting Experiencing. California. Pennsula. Lithograph Co.

93- Stone E. Educational Objective and Teaching of Educational Psychology Distributed in U.S.A. by. Barnes noble Inc. 1972.

94- Stuart Allan: Tourmalism. Critical Issues open University press. Mc-graw-Hill education 2005.

95- Stuart Allan: Journalism: Critical Issues open univwraity Press, McGraw- Hill Education 2005.

96- Terry Teska: Psychology. Approach of Behavior. New York. Ginn and Company. 1975.

# الرأى العام

مفهومه وأنواعه - عوامل تشكيله
وظائفه وقوانينه - طرق قياسه وأساليب تغييره







www.anglo-egyptian.com